Отчет организации-оператора
по Независимой оценке качества условий оказания услуг
организацией культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в 2023 г. некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение» (*ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС — 16; зарегистрирован и находится по адресу — Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23)* с целью определения направлений повышения привлекательности для потребителей.

Перечень, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа».

Выполнены следующие виды работ:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и других Интернет-ресурсах, информационных стендах учреждения;
- изучение условий предоставления услуг в помещениях учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг условиями их получения.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

1. *Открытость и доступность информации об организации;*
2. *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;*
3. *Доступность помещений и прилегающей территории организации для инвалидов;*
4. *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию;*
5. *Удовлетворенность условиями оказания услуг.*

Ниже представлены результаты организации по блокам показателей:

1) *Открытость и доступность информации об организации* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	94,8

2) *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	98,1

3) *Доступность помещений и прилегающей территории для инвалидов* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	35,4

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	94,9

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	96,9

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов: количество респондентов 235 чел., из них женщин — 56,6%; респондентов старше 50 лет — 28,1%.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг (максимум – 100 баллов):

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	84,02

Подробнее результаты представлены в *Приложении.*

Для дальнейшего повышения привлекательности для потребителей посещений данных организаций и улучшения оценок независимой оценки качества условий оказания услуг рекомендуется обратить особое внимание на следующие направления:

– *улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

Президент
Фонда «Новое измерение»
«04» июля 2023 г.

А.С. Сухоруков

Приложение

Показатели, характеризующие общие критерии оценки условий качества оказания услуг

Организация: МБУ «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
1.	**Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100	95 100 (10 из 10) 90 (9 из 10)	0,3	28,5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	90	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	98,3 (231 из 235 респондентов)	0,4	39,3
Итого по критерию (по формуле 0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3))				100 баллов	94,8
2.	**Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	100	100 (5 условий)	0,5	50

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
	- наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	96,2 (226 из 235)	0,5	48,1
	Итого по критерию (по формуле 0,5(П2.1) + 0,5(П2.3))			100 баллов	98,1
3.	**Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**				
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	0 (0 условий)	0,3	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	100	40 (2 условия)	0,4	16

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
	(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, определившихся с ответом)	100	64,8 (94 из 145)	0,3	19,4
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3))			100 баллов	35,4
4.	**Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	91,1 (214 из 235)	0,4	36,4
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	97,4 (229 из 235)	0,4	39
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	97,3 (219 из 225)	0,2	19,5
	Итого по критерию (по формуле 0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3))			100 баллов	94,9

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
5.	**Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**				
5,1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	99,1 (233 из 235)	0,3	29,7
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	94,5 (222 из 235)	0,2	18,9
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	96,6 (227 из 235)	0,5	48,3
	Итого по критерию (по формуле 0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3))			100 баллов	96,9
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле (К1 + К2 + К3 +К4 + К5)/5			**100 баллов**	84,02

Исполнитель: _____ (Сухоруков А.С.)