



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 2660690 e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с  
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
в Муниципальном бюджетном учреждении “Макаровская централизованная  
библиотечная система” муниципального образования “Макаровский  
городской округ”

Тюмень, 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	6
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	16
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	17
Итоговые значения показателей независимой оценки	18
Приложение 1	21

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении “Макаровская централизованная библиотечная система”, расположенного на территории муниципального образования “Макаровский городской округ” Сахалинской области, была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;
- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество воспитанников	Количество опрошенных	Сокращенное название в отчете	Ссылка на официальный сайт
1	Муниципальное бюджетное учреждение “Макаровская централизованная библиотечная система”	5000	184	МБУ “МЦБС”	<a href="https://mcbs.65.com.ru/">https://mcbs.65.com.ru/</a>

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество инф. объектов в на стенде (max 11)	Информативность стенда	Количество инф. объектов на сайте (max 14)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУ «МЦБС»	11	100	12	85,7	<b>92,9</b>

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырех (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефо н	Электр онная почта	Электро нные сервисы *	Раздел “Часто задаваем ые вопросы ”	Анкета или ссылка на нее**	Итогов ый балл
МБУ “МЦБС”	+	+	+	+	+	<b>100</b>

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количе ство удовлет воренн ых	Кол-во оценив ших стенд	Баллы по стенду	Количе ство удовлет воренн ых	Кол- во оцени вших сайт	Балл ы по сайт у	Итого вый балл
МБУ “МЦБС”	164	164	100	153	155	98,7	<b>99,4</b>

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

### 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие понятности навигации внутри организации	Наличие доступности питьевой воды	Наличие доступности санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
МБУ «МЦБС»	+	+	+	+	+	<b>100</b>

### 2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры** показатель **2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

### 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.



Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенн ых	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ "МЦБС"	183	184	<b>99,5</b>

### 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

#### 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специального оборудования санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУ "МЦБС"	–	+	–	+	–	<b>40</b>

#### 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов в по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов в по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	–	+	–	+	+	+	<b>80</b>

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	40	44	<b>90,9</b>

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	182	184	<b>98,9</b>

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	184	184	<b>100</b>

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	184	184	<b>100</b>

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	184	184	<b>100</b>

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	184	184	<b>100</b>

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное**

**количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенн ых	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУ “МЦБС”	184	184	<b>100</b>

## **Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков, а именно:

- 1) Отсутствуют на официальных ресурсах в сети «Интернет», либо представлены частично, информационные объекты, характеризующие открытость и доступность информации об организации(Приложение 1);
- 2) Отсутствуют параметры доступности для инвалидов: не представлено оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов(Таблица 7), отсутствует обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими(Таблица 8)



## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг **итоговый балл** в Муниципальном бюджетном учреждении “Макаровская централизованная библиотечная система” муниципального образования “Макаровский городской округ” Сахалинской области составил **93,6** (см. ниже).

### Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУ "МЦБС"	27,9	30,0	39,7	97,6	30,0	39,9	29,9	99,8	12,0	32,0	27,3	71,3	39,6	40,0	20,0	99,6	30,0	20,0	50,0	100,0	<b>93,6</b>
<i>max значение</i>		<i>30</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>40</i>	<i>40</i>	<i>20</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>20</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официального сайта учреждения, добавив отсутствующую информацию(Приложение 1);

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Обратить внимание на такие показатели:

1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (Таблица 7);

2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими(Таблица 8);

3) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса(см. ниже).

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса  
получателей услуг:

<b><u>Организация</u></b>	<b><u>Рекомендации</u></b>	<b><u>Частота</u></b> (количество респондентов)
МБУ "МЦБС"	Ремонт здания	4
	Современная оргтехника	1
	Купить новую мебель	1
	Приобрести интерактивные доски	1
	Больше новой литературы	1
	Новое современное здание	2
	Установить wi-fi	1
	Улучшение материально-технической базы	1

**ПЕРЕЧЕНЬ**

информационных объектов, отсутствующих на официальном сайте

1) МБУ “МЦБС”

- а. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- б. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения