

Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»
410031, г. Саратов, ул. Московская, 50 офис 1. ОГРН 1156451022200

Исх. № 23 от 31.04.2020
Вхд. № _____

Муниципальное казенное
учреждение культуры
«Карсунская МЦБ им. Н.М. Языкова»

Автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований» во исполнение договора № 2 от 13.02.2020 г. направляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий осуществления деятельности организациями в сфере культуры на территории Карсунского района Ульяновской области.

Директор



Е.Г. Романова

**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг в муниципальном казенном
учреждение культуры «Карсунская межпоселенческая центральная
библиотека им. Н.М.Языкова» Ульяновской области.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2020 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МКУК «Карсунская МЦБ им. Н.М.Языкова».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 508 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (92,1%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 98,7% считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 83,1% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 98,3% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и официальной страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: копии плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией; информация о планируемых мероприятиях; ответы на

часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам.

Большинство участников (97,4%) опроса считают условия пребывания в данной организации (*места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений*) комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (35,2% от общего числа опрошенных). Из них 86,6% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают 98,8% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,8%, а 1,2% с ними не согласны.

Большинство респондентов (90%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). Из них 98,9% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 10% не пользовались данными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 98,4% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Так же 98,6% потребителей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)).

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, 99,2% респондентов.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше- 14,4% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 35,4%, от 41 до 60 лет – 39,4% и 10,8% старше 60 лет. Из всех респондентов 40,2% мужчины, 59,8% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также

Исследование показало, что пользователи услуг удовлетворены качеством и доступностью информации об учреждении, а также качеством условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации, непосредственным оказанием услуг, первичный контакт и взаимодействие, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Пользователи имеют высокий уровень удовлетворенности условиями работы в данном учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями.

Директор



Е.Т. Раисов

РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальное казенное учреждение культуры «Карсунская МЦБ им. Н.М.Языкова» Ульяновской области

(полное наименование организации)

№№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Доля респондентов	Факт оценки в баллах (100)	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1.	Открытость и доступность информации об организации.							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации		76,6667	23	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации:	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос		80	12	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	3	—//—	—//—			3	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	3	—//—	—//—			3	
	в) Информация об истории организации.	3	—//—	—//—			3	
	г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.	3	—//—	—//—			0	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	3	—//—	—//—			3	

1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	15	все организации	наличие на сайте организации	73,33333	11	
	а) Полное и сокращённое наименование организации.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	в) Дата создания организации, сведения об учредителе.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).	1	— // —	Анализ сайта		1	
	д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	— // —	Анализ сайта		2	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений и филиалов.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	2	— // —	Анализ сайта		2	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	1	— // —	Анализ сайта		0	
	к) Информация об материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	— // —	Анализ сайта		0	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	0	— // —	Анализ сайта		0	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта		1	

	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	--//--	Анализ сайта			0	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	30	все организации	Анализ сайта	100		30	
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)	40	все организации	Опрос		98,5	39,4	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организации	Опрос	462	98,7	19,74	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	415	98,3	19,66	
Итого по критерию 1		100				92,4	92,4	
2.	Комфортность условий предоставления услуг							

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	театраль но- зрелищ ных и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	501	98,6	19,72
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль но- зрелищ ных и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	504	99,2	49,6
Итого по критерию 5		100				98,84	98,84
ВСЕГО по организациям:						88,948	

Директор



Е. Т. Романова