**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система города Саратова»**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2022 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МУК «Централизованная библиотечная система города Саратова».

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 527 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 (87,5%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, практически все респонденты (98,7%) считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 79,3% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. 98,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru) показал отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг); информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией; информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.

Большинство участников опроса (91,3%) считают условия пребывания в данной организации *(наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)* комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (11,4% от общего числа опрошенных). Из них 88,3% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 99,4% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 99,2% респондентов.

Большинство респондентов (79,9%) 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). Все респонденты (100%) остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 99,1% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

97,3% 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, 99,6%.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: ремонт лестницы при входе в здание, обновление литературы.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: менее 20 лет – 12,6%, 21-40-летние – 32,1% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет –39,5%, старше 61 – 16,1%. Из всех респондентов 27,3% мужчины, 72,7% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями. Вместе с тем, анализ официального сайта организации показал отсутствие некоторых видов информации о деятельности организации, установленных нормативными правовыми актами.