

**Результаты проведения НОК Муниципального бюджетного учреждения культуры  
Анжеро-Судженского городского округа «Централизованная библиотечная система»  
2018г.**

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (наименование учреждения) за 2018 год

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
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 баллов	30%	90 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>27</b>
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 баллов	30%	60 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>18</b>
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 баллов	40%	100 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>40</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>85</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - 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.)	100 баллов	50%	100 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>50</b>
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) 180 из 200 удовлетворены	100 баллов	50%	90 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>45</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>95</b>
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	100 баллов	30%	0 баллов

	санитарно-гигиенических помещений в организации			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>0</b>
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 (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	100 баллов	40%	0 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>0</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) 40 из 50 опрошенных инвалидов удовлетворены	100 баллов	30%	80 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>24</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>24</b>
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
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) 190 из 200 удовлетворены	100 баллов	40%	95 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>38</b>
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 баллов	40%	95 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>38</b>
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) 170 из 200 удовлетворены	100 баллов	20%	85 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>17</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>93</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
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) 190 из 200	100 баллов	30%	90 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>27</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	90 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>18</b>
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	100 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>50</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>95</b>

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества (наименование учреждения) за 2018 год

<b>Наименования критерия</b>	<b>Максимальный балл (по методике)</b>	<b>Баллы Вашего учреждения</b>
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	28,3
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	47,5
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	8
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	31
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	31,6
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2018 год ( <b>s<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	29,3