

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУК «Новоторъяльская межпоселенческая центральная библиотека»

В опросе приняли участие 502 человека, из них 27 инвалидов

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
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".	25,5 баллов
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)	27 баллов
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 баллов
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"	50 баллов

	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)	50 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - 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 	18 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - 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 	24 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27,9 баллов
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)	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40 баллов

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
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)	20 баллов
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)	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов
Итого		92,48 баллов

Анализ результатов

Оценка качества условий оказания услуг населению МБУК «Новоторьяльская межпоселенческая центральная библиотека» осуществлялась по пяти критериям на основе экспертной оценки и письменного опроса (анкетирование) пользователей библиотеки. В опросе приняли участие 502 человека, из них 27 инвалидов.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено, что 98% респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах и на сайте библиотеки.

Анализ показал, что библиотека предоставляет практически всю информацию, определенную нормативными правовыми актами органов управления. Анализ официального сайта организации показал, что имеется версия для слабовидящих посетителей сайта, присутствуют разнообразные способы дистанционной обратной связи с получателями услуг (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получения консультации, пользователям предоставлена возможность выразить свое мнение о качестве услуг). В то же время сайт содержит не все позиции, предусмотренные Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277 (Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой в сети «Интернет»). Для дальнейшего совершенствования сайта рекомендуется разместить на нем:

1. копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации,
2. информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг,

3. информацию о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности.

Кроме этого рекомендовано своевременно обновлять новостную ленту. В разделе «Наши планы» последние вывешенные планы работы позапрошлого месяца.

Оценка второго критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»** показала, что библиотека обеспечивает комфортные условия предоставления услуг (100%). В анализируемый критерий входили следующие показатели: комфортность зоны ожидания (отдыха), понятность указателей и схем передвижения внутри организации, чистота помещений, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, доступность питьевой воды, возможность бронирования услуги по телефону, через сайт, при личном посещении. Доля пользователей, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составила 100%, 85% респондентов оценили эти показатели выше среднего уровня, поставив оценки «хорошо» и «отлично».

Тем не менее, присутствуют недостатки, снижающие уровень комфортности пребывания пользователей в библиотеках, хотя респонденты за это итоговую оценку не снижали: старая мебель, в библиотеках холодно, нет Интернета, мало журналов, мало новых книг как детских, так и взрослых, помещения требуют ремонта, не хватает техники (компьютеры, принтеры).

Анализ третьего критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** показал, что не все здания МБУК «Новоторьяльская межпоселенческая центральная библиотека» и прилегающие к ним территории доступны для инвалидов. В связи с этим рекомендуется:

1. Обеспечить наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов.
2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.
3. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

Доля респондентов-инвалидов полностью удовлетворенных доступностью услуг Новоторьяльской межпоселенческой центральной библиотеки составила 57,4%, не в полной мере удовлетворены – 39%, неудовлетворены - 3,6%.

Анализ четвертого критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** показал, что 99% опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников Новоторьяльской межпоселенческой центральной библиотеки. Оценивая вежливость основного персонала (библиотекари, библиографы) 93% пользователей поставили «отлично» (отрицательных оценок нет), при оценке вспомогательного персонала, обеспечивающего первичный контакт с пользователями (вахтеры, гардеробщики, работники, выполняющие справочную функцию) – 1,5% опрошенных поставили оценку «неудовлетворительно».

Анализ пятого критерия **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** показал, что 100% опрошенных пользователей библиотеки в целом удовлетворены условиями оказания услуг Новоторьяльской межпоселенческой центральной библиотеки, а именно: полностью удовлетворены – 87%, частично - 13%; инвалиды: полностью - 59%, частично – 41%. 100% пользователей готовы рекомендовать Новоторьяльскую межпоселенческую центральную библиотеку своим родственникам и знакомым.

Пожелания пользователей:

Больше новых книг и журналов.

Улучшения материально-технической базы библиотек.

Успехов в работе библиотечным работникам.

Выписка из протокола заседания Общественного совета от 06.12.2019

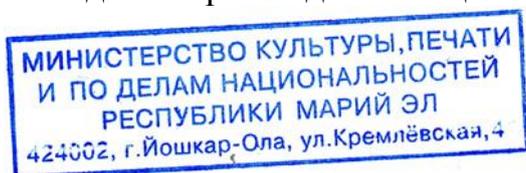
МБУК «Новоторъяльская межпоселенческая центральная библиотека»

дополнить официальный сайт библиотеки, разместив копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг и выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

расширить перечень поступлений книг и периодики, детской литературы, изданий на марийском языке взрослым и детям;

найти возможность продления отопительного сезона структурных подразделений библиотек;

активизировать работу с инвалидами и лицами с ОВЗ, в том числе обеспечить адаптированными поручнями, необходимыми по ширине дверными проемами, пандусами; повышение квалификации сотрудников библиотек для сопровождения лиц с ОВЗ.



Л.И. Русинова, консультант