

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской»
 Е.В.Хамитова
 « 20 » сентября 2019 г.



**Результаты исследования оценки качества оказания услуг
 полученных при изучении мнений получателей услуг
 Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная
 библиотечная система им.Н.К.Крупской»
 2019 год**

**ПОКАЗАТЕЛИ,
 ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
 ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской» г. Ленинск-Кузнецкий**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	98 баллов	30%	29 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	100 баллов	30%	30 баллов

	выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов	30%	30 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)	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	98 балла	40%	39 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100%	98 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
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%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	97 баллов	50%	49 баллов
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)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	98 баллов	50%	49 баллов
Итого			100%	100 баллов

Баллы Вашего учреждения		100%	98 баллов	
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	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 санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	9 баллов	30%	3 балла
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%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	33 балла	40%	13 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	36 баллов	30%	11 баллов
Итого			100%	100 баллов

Баллы Вашего учреждения			100%	27 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
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)	100 баллов	40%	40 баллов
Баллы Вашего учреждения		98 баллов	40%	39 баллов
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%	40 баллов
Баллы Вашего учреждения		98 баллов	40%	39 баллов
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)	100 баллов	20%	20 баллов
Баллы Вашего учреждения		92 балла	20%	19 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100%	97 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
Баллы Вашего учреждения		93 балла	30%	28 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов

	Баллы Вашего учреждения	97 балла	20%	19 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	96 баллов	50%	48 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100%	95 баллов

Таблица 10.2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской» за 2019 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры(k_1)	34	33
Комфортность условий предоставления услуг(k_2)	30	29
Доступность услуг для инвалидов(k_3)	37	9
Доброжелательность, вежливость работников организации(k_4)	36	35
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k_5)	38	36
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2019 год(s_n)	35	28