

**Оценка качества предоставления услуг населению  
муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система  
им.Н.К.Крупской» (МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской») за 2021-2022 года**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах		ЦГБ Им.Н. .К.К рупс кой	ЦДБ	Фил иал № 2	Фил иал № 7	Фил иал № 8	Фил иал № 12	Фил иал № 14
		есть	нет							
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>										
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
4)	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
5)	Режим, график работы организации культуры	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>										
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	есть	нет	нет (не осуществляет соответствующих видов деятельности)						
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>										
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	есть	нет	есть						

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии		ЦГБ им.Н.К.Крупской	ЦДБ	Фил.иал № 2	Фил.иал № 7	Фил.иал № 8	Фил.иал № 12	Фил.иал № 14
		есть	нет							
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
3)	наличие и доступность питьевой воды	есть	нет	нет	нет	нет	нет	есть	есть	есть
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
5)	санитарное состояние помещений организации	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	есть	нет	есть/ нет	есть/ нет	есть/ нет	есть/ нет	есть	есть	есть
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	есть	нет	есть	есть	есть	есть	есть	есть	есть

### Пояснение

#### \* 2) наличие и понятность навигации внутри организации

Средняя площадь помещений для обслуживания читателей в библиотеках составляет 50 м<sup>2</sup>. Абонемент и читальный зал в одном (филиалы № 7,8,12) или двух смежных/соседних помещениях (ЦДБ, филиал № 14). В филиалах внутренняя навигация не требуется. В центральной библиотеке и филиале № 2 установлены обозначения «абонемент» и «читальный зал».

#### \*6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)

На сайте ЦБС <https://www.liblnk.ru/index.php/kontakty> представлены все 7 структурных подразделений со схемами проезда. Все библиотеки расположены не более чем в 10 минутах ходьбы от остановок общественного транспорта.

Официальные парковки доступны у филиалов, расположенных в других учреждениях культуры (филиалы № 8,12,14). Читатели филиала № 7 пользуются парковкой у территориального управления поселка Никитинский, в помещении которого расположена библиотека.



Результаты проведения Независимой оценки качества (опрос населения)  
МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской» (методика Министерства культуры РФ)

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 2021-2022 год( $s_n$ )	35	28

Директор МБУК «ЦБС им.Н.К.Крупской»

*Е.В.Хамитова*

Е.В.Хамитова

«*22*» *апреля* 20*22* г.