

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

МУК «Районная центральная (межпоселенческая) библиотека
им. Н. Игнатьева»

Всего анкет 500

Из них Лиц с ОВЗ – 100

Других 400

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".	15 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)	05 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)	16 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;	20 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; <ul style="list-style-type: none"> - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" 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)	43 балла
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <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; <ul style="list-style-type: none"> - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	6 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <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); <ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	8баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27 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	38,4 балла

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
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)	38,4 балла
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)	19,2 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)	28,8 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,2 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48 балла
Итого		65,4 баллов

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» имеет невысокие оценки. У учреждения культуры отсутствует сайт. Организации можно высказать пожелание: создать свой сайт хотя бы в минимальном формате. Частично он заменен страницей в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/club177084483>). На странице представлены расписание работы, контакты для обратной связи с пользователями, новостная лента. Но не указано юридическое название организации, ни обязательная документация (учредитель, устав, отчеты и планы деятельности, результаты независимой экспертизы и т. д.) Соответственно, оценка удовлетворенности открытостью информацией невысокая.

Можно рекомендовать также активнее развивать страницу в Вконтакте (увеличить количество пользователей, активнее размещать новости, обратная связь на странице низкая (1,2 отзыва на одну новость) и т. д.

Второй критерий «Комфортность условий предоставления услуг» пользователями оценен в 73,4 балла. Отмечается необходимость ремонта

помещений (особенно крыльца и входа в библиотеку, пола и стен внутри помещения), обновления мебели. Также можно предоставлять функции бронирования услуг в дистанционном формате. Внутри здания необходимо обновить вывески и продублировать их рельефно-точечным шрифтом для лиц с ОВЗ.

При этом доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) согласно анкетам высока.

Третий критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил невысокие оценки. На крыльце отсутствуют пандусы, поручни. При выявленных недостатках доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) высока.

Четвертый критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" традиционно не выявил много нареканий. Пользователи отметили доброжелательность и вежливость персонала библиотеки. В связи с этим, можно отметить популярность литературно-музыкального клуба «Отражение», большое количество участников (в основном, пенсионеров), регулярность сбора показывают востребованность библиотеки в Козьмодемьянске и организаторские способности сотрудников библиотеки.

Пятый критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" оценен высоко. Большая доля пользователей может рекомендовать к посещению данную организацию культуры.

Многие пользователи отмечают в анкетах, что необходимо расширить подписку и поступление новых книг, периодики в фонд библиотеки, увеличить количество книг на марийском языке, закупить в библиотеку оргтехнику и компьютеры, провести Интернет.

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ 06.11.2019

МУК «Районная центральная (межпоселенческая) библиотека им. Н. Игнатьева»

Разработать официальный сайт организации с размещением информации, соответствующей требованиям приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277;

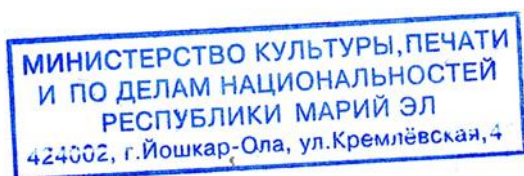
изыскать возможность ремонта помещений (особенно крыльца и входа в библиотеку, пола и стен внутри помещения), обновления мебели, установки пандусов, поручней;

обновить вывески внутри здания;

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

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.

Наряду с вышеуказанными замечаниями к материально-техническому состоянию библиотеки, респонденты отмечают популярность литературно-музыкального клуба «Отражение», большое количество участников (в основном, пенсионеров), показывают востребованность библиотеки для жителей района и организаторские способности сотрудников библиотеки.



Л.И. Русинова, консультант