**Результаты проведения НОК МБУ «ГУРЬЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

Таблица 6.1. ­ показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

МБУ «Гурьевская централизованная библиотечная система» за 2021 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *N 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% | 27 баллов |
| **Баллы учреждения** | **90** | **27%** | **27** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: 1. Телефона; 2. Электронной почты; 3. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); 4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| **Баллы учреждения** | **80** | **24%** | **24** |
| 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 учреждения** | **99** | **39%** | **39** |
| **ИТОГО**  |  | **30** |
| **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 учреждения** | **80** | **40%** | **40** |
| 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 учреждения** | **97** | **48%** | **47** |
| **ИТОГО** |  | **29** |
| **3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** |
| 3.1. [<3>](#P164) | 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 учреждения** | **20** | **6%** | **6** |
| 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 учреждения** | **80** | **32%** | **32** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| **Баллы учреждения** | **86** | **26%** | **26** |
| **ИТОГО** |  | **21** |
| **4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"** [**<2>**](#P163) |
| 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 учреждения** | **100** | **40%** | **40** |
| 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** | **99** | **40%** | **40** |
| 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 учреждения** | **100** | **20%** | **20** |
| **ИТОГО** |  | **33** |
| **5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** [**<2>**](#P163) |
| 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 учреждения** | **97** | **29%** | **29** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| **Баллы учреждения** | **97** | **19** | **19** |
| 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 учреждения** | **100** | **50%** | **50** |
| **ИТОГО** |  | **33** |

Таблица 10.2.2 – Результаты проведения Независимой оценки качества

МБУ «Гурьевская централизованная библиотечная система»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименования критерия**  | **Максимальный балл****(по методике)** | **Баллы МБУ «ГЦБС»** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры **(k1)** | **34** | **30** |
| Комфортность условий предоставления услуг**(k2)** | **30** | **27** |
| Доступность услуг для инвалидов**(k3)** | **37** | **21** |
| Доброжелательность, вежливость работников организации**(k4)** | **36** | **33** |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг**(k5)** | **38** | **33** |
| Sn= (k1+ k2+ k3+ k4+ k5)**/5** |
| Результаты проведения Независимой оценки качества за 2021 год **(sn)** | **35** | **29** |

*Основные выводы:*

Наивысшие баллы отданы вежливости, доброжелательности персонала, удовлетворенностью условиями оказания услуг, открытости и доступности информации о библиотеке. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» стал выше на 1 балл по сравнению с 2020 годом, это связано с тем, что респонденты делали акцент на Центральную модельную библиотеку имени М. А. Небогатова, в которой был произведен ремонт. Респонденты по большей части удовлетворены качеством условий оказания услуг МБУ «Гурьевская централизованная библиотечная система».

Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья остается на низком уровне. Библиотеки ГЦБС оборудованы только пандусами и то только в шести библиотеках, другого оборудования нет. Именно поэтому участники опроса и дают низкую оценку по данному вопросу. После модернизации Центральной модельной библиотеки имени М. А. Небогатова удалось оформить пространство для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В библиотеке продублированы надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, приобретены говорящая одноканальная МР3 система вызова помощи, световой маяк для дверных проемов, светодиодное табло, светодиодное табло красного свечения, Тифлофлешплеер, ТифлоМаркер, индукционная портативная система и т.п. Именно по данному показателю респонденты дают положительную оценку.

Для повышения независимой оценки качества необходимо проанализировать те пункты, которые не позволяют достигнуть высшего показателя, по возможности устранить их.