

Результаты проведения НОК
МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района 2018

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,
 ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
 ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района за 2018 год

№ 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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения <i>Количество размещённых материалов на официальном сайте ЦБС – 18. Информация о деятельности организации культуры на официальном сайте в сети «Интернет» представлена не полностью, и доля размещённых материалов составляет менее 70%., от количества материалов, размещение которых установлено.</i>	0 баллов	0%	0 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - <u>телефона</u> , - <u>электронной почты</u> , - <u>электронных сервисов</u> (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - <u>обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг</u> (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов

	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 <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах -587 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»-539 человек.</i>	94 балла	38%	38 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			68%	68 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - <u>наличие и понятность навигации внутри организации;</u> - <u>доступность питьевой воды;</u> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - <u>санитарное состояние помещений организаций;</u> - <u>возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</u>	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов	50%	50 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 <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг– 587 человек.</i>	98 баллов	49%	49 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			99%	99 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	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	0 баллов	0%	0 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); - наличие возможности предоставления <u>услуги в дистанционном режиме или на дому</u> 	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	20 баллов	8%	8 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p> <p><i>Общее количество опрошенных - инвалидов - 81 человек.</i></p> <p><i>Количество получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 43 человека.</i></p>	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	53 балла	16%	16 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			24%	24 балла
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	<p>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)</p>	100 баллов	40%	40 баллов

	Баллы Вашего учреждения <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию– 598 человек.</i>	99,7 баллов	39,8%	39,8 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 <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 596 человек.</i>	99,3 балла	39,7%	39,7 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 <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 573 человека.</i>	95,5 балла	19,1%	19,1 балла
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			99%	99 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)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 599 человек.</i>	99,8 балла	29,9%	29,9 балла
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации – 584 человека.</i>	97,3 балла	29,9%	19,5 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 <i>Общее количество опрошенных-600 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации – 596 человек.</i>	99,3 балла	49,5%	49,6 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			99%	99 баллов

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района за 2018 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры (k₁)	34	24,2 ≈ 24
Комфортность условий предоставления услуг (k₂)	30	29,7 ≈ 30
Доступность услуг для инвалидов (k₃)	37	8
Доброжелательность,	36	35,64 ≈ 36

вежливость работников организации(k₄)		
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k₅)	38	37,7 ≈ 38
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2018 год (s_n)	35	27,2 ≈ 27