

**Результаты проведения НОК  
Муниципального бюджетного учреждения  
«Централизованная библиотечная система Прокопьевского  
муниципального района» (далее МБУ ЦБС) 2019  
ИНН 4223039859**

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.	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Информация о деятельности организации МБУ ЦБС на официальном сайте в сети «Интернет» представлена полностью, и доля размещённых материалов составляет 100%.</i>	<b>100 баллов</b>	<b>0%</b>	<b>30 баллов</b>
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	100 баллов	30%	30 баллов

	опроса граждан или гиперссылки на нее)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>На сайте МБУ ЦБС размещены: номера телефонов, электронная почта руководящего состава и филиалов, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/жалобы /предложения), обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (на сайте имеется наличие анкеты в интерактивной форме для опроса граждан).</i>	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах -607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»-597 человек.</i>	<b>99,2 балла</b>	<b>39,7%</b>	<b>39,7 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			99,7%	<b>99,7 баллов</b>
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> - <u>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота</u>	100 баллов	50%	50 баллов

	<p>помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- <u>санитарное состояние помещений организаций;</u></p> <p>- <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></p>			
	<p><b>Баллы Вашего учреждения</b></p> <p><i>Санитарное состояние помещений МБУ ЦБС хорошее, в помещении библиотек чисто, имеется в доступности питьевая вода, наличие и понятность навигации внутри организации, имеется возможность получение услуги по телефону, при личном посещении, или посредством почтовой или электронной связи с использованием сети «Интернет» на сайте организации. Муниципальные услуги МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района предоставляются на безвозмездной основе. Кроме того доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в режиме «запрос ответ», что позволяет избежать очередности в библиотеках.</i></p>	<b>100 баллов</b>	<b>50%</b>	<b>50 баллов</b>
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
	<p><b>Баллы Вашего учреждения</b></p> <p><i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг– 592 человек.</i></p>	<b>97,5 баллов</b>	<b>49,0%</b>	<b>49,0 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			99,0%	<b>99,0 баллов</b>
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>- оборудование входных групп</p>	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>0 баллов</b>	<b>0%</b>	<b>0 баллов</b>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>20 баллов</b>	<b>8%</b>	<b>8 баллов</b>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p> <p><i>Из числа опрошенных 607 респондентов, общее количество опрошенных - инвалидов - 88 человек.</i></p> <p><i>Количество получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 87 человек.</i></p>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>98,9 балла</b>	<b>29,7≈30%</b>	<b>29,7 ≈30баллов</b>
Итого			100%	100 баллов

<b>Баллы Вашего учреждения</b>		38%	<b>38 баллов</b>	
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" &lt;2&gt;</b>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 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– 607 человек.</i>	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 607 человек.</i>	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>100 баллов</b>	<b>20%</b>	<b>20 баллов</b>

	<i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 607 человек.</i>			
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			100%	<b>100 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию МБУ ЦБС родственникам и знакомым – 607 человек.</i>	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации – 598 человек.</i>	<b>98,5 балла</b>	<b>19,7%</b>	<b>19,7 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b> <i>Общее количество опрошенных-607 человек. Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации – 604 человек.</i>	<b>99,5 балла</b>	<b>49,8%</b>	<b>49,8 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			99,5%	<b>99,5 баллов</b>

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района за 2019 год

<b>Наименования критерия</b>	<b>Максимальный балл (по методике)</b>	<b>Баллы Вашего учреждения</b>
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	33,9 ≈ <b>34</b>
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	29,7 ≈ <b>30</b>
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	<b>12,2</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	<b>36</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	37,8 ≈ <b>38</b>
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2018 год ( <b>S<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	30,04 ≈ <b>30</b>