

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУК «Бардымская ЦБС»
в 2019 г.**

1. Показатели, характеризующие «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 и правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**

Бардымский муниципальный район	МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	100	95,2	97,6
--------------------------------	---	-----	------	------

1.2 Наличие на официальном сайте организации в сфере культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 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).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов

Бардымский муниципальный район	МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	100
--------------------------------	---	-----

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации в сфере

культуры, на официальном сайте организации в сфере культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Учреждения культуры	Удовлет. стендом	Удовлет. сайтом	Опрошено	Итоговый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	645	535	669	88

2. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1 Обеспечение в организации в сфере культуры 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.)

Бардымский муниципальный район	МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	100
--------------------------------	---	-----

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Наименование учреждения	Удов.	Удов. в целом	Опрошено	Итоговый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	574	602	669	88

3. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

3.1 Оборудование помещений организации в сфере культуры и прилегающей к ней территории 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.

Бардымский муниципальный район	МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	100
--------------------------------	---	-----

3.2 Обеспечение в организации в сфере культуры 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.

Бардымский муниципальный район	МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	60
--------------------------------	---	----

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Наименование учреждения	Удовл.	Опрошено	Итоговый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	88	114	77

4. Показатели, характеризующие «Доброжелательность, вежливость работников организации в сфере культуры.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в сфере культуры (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Наименование учреждения	Удов л.	Опроше но	Итогов ый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	557	669	83

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Наименование учреждения	Удовл.	Опрошено	Итоговый балл
	570	669	85

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры 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)

Наименование учреждения	Удовл.	Опрошено	Итоговый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	432	669	65

5. Показатели, характеризующие «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию в сфере культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Наименование учреждения	Реком.	Опрошено	Итоговый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	617	669	92

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Наименование учреждения	Удов л.	Опроше но	Итогов ый балл

МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	584	669	87
--	-----	-----	----

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Наименование учреждения	Удов л.	Опроше но	Итогов ый балл
МБУК Бардымская централизованная библиотечная система, Центральная библиотека	598	669	89

Итоговый балл по учреждению - 911,6

Исполнитель: Г.Г. Барсаева Барсаева Г.Г., зав. отделом по методическому обеспечению и комплектованию фондов библиотек округа