

**Отчет организации-оператора
по Независимой оценке качества условий оказания услуг
организацией культуры**

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в 2020 г. некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение» (ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС — 16; зарегистрирован и находится по адресу — Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23) с целью определения направлений повышения привлекательности для потребителей.

Перечень, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- Муниципальное казенное учреждение "Олонецкая централизованная библиотечная система".

Выполнены следующие виды работ:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и других Интернет-ресурсах, информационных стендах учреждения;
- изучение условий предоставления услуг в помещениях учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг условиями их получения.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

1. *Открытость и доступность информации об организации;*
2. *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;*
3. *Доступность помещений и прилегающей территории организации для инвалидов;*
4. *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию;*
5. *Удовлетворенность условиями оказания услуг.*

Ниже представлены результаты организации по блокам показателей:

1) *Открытость и доступность информации об организации* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	100

2) *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	99,5

3) *Доступность помещений и прилегающей территории для инвалидов* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	53,5

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	100

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	99,5

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов: количество респондентов 100 чел., из них женщин — 75%; респондентов старше 50 лет — 36%.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг (максимум – 100 баллов):

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ "Олонецкая ЦБС"	90,5

Подробнее результаты представлены в *Приложении*.

Для дальнейшего повышения привлекательности для потребителей посещений данных организаций и улучшения оценок независимой оценки качества условий оказания услуг рекомендуется обратить особое внимание на следующие направления:

- *улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

Президент
Фонда «Новое измерение»
«25» октября 2020 г.



А.С. Сухоруков

Показатели, характеризующие общие критерии
оценки условий качества оказания услуг

Организация: Муниципальное казенное учреждение "Олонецкая централизованная библиотечная система"

№ п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
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	100 100 (16 из 16) 100 (16 из 16)	0,3	30
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)	100	100	0,3	30
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	100 (100 из 100 респондентов)	0,4	40
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)				100 баллов	100
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100	100 (5 условий)	0,5	50

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию
	<p>(ожидания);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 				
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	99 (99 из 100)	0,5	49,5
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)			100 баллов	99,5
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; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100	20 (1 условие)	0,3	6
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 	100	60 (3 условия)	0,4	24

N п/п	Показатель	Макси- мальное значение	Получен- ное значение показателя	Значи- мость показа- теля	Оценка организа- ции по критерию
	<p>слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	78,3 (54 из 69)	0,3	23,5
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)			100 баллов	53,5
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				
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	100 (100 из 100)	0,4	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	100 (100 из 100)	0,4	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	100 (87 из 87)	0,2	20
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)			100 баллов	100

N п/п	Показатель	Макси- мальное значение	Получен- ное значение показателя	Значи- мость показа- теля	Оценка организа- ции по критерию
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
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	99 99(из 100)	0,3	29,7
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	99 (99 из 100)	0,2	19,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100 (100 из 100)	0,5	50
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)			100 баллов	99,5
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)			100 баллов	90,5

Исполнитель: _____

Александр

(Сухоруков А.С.)