

**Муниципальное учреждение культуры
«Ижморская централизованная библиотечная система»**

**Результаты проведения НОК предоставляемых услуг Ижморской
центральной библиотекой им. М.С. Прудникова за 2021 год**

Расчет показателей Независимой оценки качества в 2021 году производился согласно Приказа Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

№ 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	96	29	29
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 (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</u> - <u>обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</u>	100 баллов	30%	30 баллов

	Баллы Вашего учреждения	100	30	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 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	99	40	40
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			99	33
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 помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</u> - <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	50	50
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	97 613 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных 632		48
Итого			100%	100 баллов

Баллы Вашего учреждения		98	49	
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - <u>оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</u> - 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	0	0
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); - <u>наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</u> - <u>помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</u> - <u>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</u>	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	60	24	24
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	98 151 удовлетв.		29

		получателей от общего числа опрошенных – 154		
Итого			29	29
Баллы Вашего учреждения			53	18
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
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 Вашего учреждения	99 624 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных – 632	39	39
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	99 627 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных – 632	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 Вашего учреждения	100 549 удовлетв. получателей от	20	20

		общего числа опрошенных – 549		
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			99	33
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	99 627 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных – 632	30	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 630 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных – 632	20	20
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	100 630 удовлетв. получателей от общего числа опрошенных – 632	50	50
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100	33
ИТОГО ПО УЧРЕЖДЕНИЮ:			90%	33 БАЛЛА

По результатам исследования анализируемого года Ижморская Центральная библиотека им. М.С. Прудникова набрала в общей сложности 90% из 100% возможных, что на 1% выше, чем в 2019 году (89%).

Учреждение	ИТОГО	Оценка критериев НОК в баллах				
		Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Ижморская Центральная библиотека им. М.С. Прудникова	33	33	49	18	33	33

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры «Ижморская центральная библиотека им. М.С. Прудникова» был разработан план по устранению несоответствий, выявленных в ходе её проведения:

Показатель по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил 99%. Чтобы достичь максимального балла, на официальном сайте организации был обновлен план финансово-хозяйственной деятельности организации и ведётся раздел «Виртуальная приёмная», предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме.

Показатель по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил 98%. Чтобы достичь максимального балла для увеличения доли получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий их предоставления, совершенствуется материально-техническая база библиотеки в соответствии с запросами получателей услуг. В феврале 2022 года был модернизирован отдел обслуживания Ижморской центральной библиотеки им. М.С. Прудникова - взрослый абонемент. На эти цели из местного бюджета было выделено 70090 рублей, на которые были приобретены 8 стеллажей. Дополнительные средства для оформления пространства библиотеки аккумулируются за счёт средств, полученных от мероприятий, проведённых по программе проекта «Пушкинская карта». В дальнейшем для анализа удовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг планируется проведение анкетирования посетителей по данному показателю.

Показатель по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил 53%. Высокая стоимость специального оборудования и отсутствие технической возможности для переоборудования зданий не позволяют в полной мере достичь максимального балла по данному критерию. Для обеспечения условий доступности инвалидов проводятся мероприятия, направленные на создание доступной среды и позволяющие получать услуги наравне с другими пользователями:

поддержка альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории;

возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В дальнейшем в рамках финансирования планируется возможность дублирования информации об учреждении знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также адаптация учреждения для слабовидящих с помощью размещения элементов контрастной маркировки.

Показатель по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил 99%. Для достижения максимальной оценки по данному показателю ведётся деятельность, направленная на улучшение и фиксацию результатов по обеспечению доброжелательности, вежливости работников организации как при первичном контакте и информировании получателей услуг, так и во время непосредственного оказания услуги за счёт реализации следующих мероприятий:

1. Семинар для сотрудников МУК «Ижморская ЦБС» с использованием метода круглого стола на тему «Соблюдение норм профессиональной этики работников культуры»,
2. Семинар – практикум на тему «Особенности дистанционного общения на примере телефонного разговора».