

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУК «Сернурская ЦБС им. Кима Васина»

N п/п	Показатель	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".	27баллов
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)	27 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)	40 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	
2.1.	Обеспечение в организации 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.)	40 балла
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)	50 балла
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	18 баллов
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); - 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	24баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	26,1 балла
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)	40 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)	40 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)	20 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)	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов
Итого		90,42 балла

Анализ результатов

Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Сернурская ЦБС им. Кима Васина» осуществлялась по пяти критериям на основе экспертной оценки и письменного опроса (анкетирование) пользователей библиотеки. В опросе приняли участие 486 человек, из них 86 инвалидов.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Проведенное исследование показало, что опрошенные оценивают соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети Интернет) достаточно высоко, как и обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 98,1 %.

Анализ сайта на соответствие требованиям, изложенным в приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277 (Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой в сети «Интернет»), позволяет сделать вывод о том, что сайт Сернурской централизованной библиотечной системы им. К.Васина соответствует большинству требований предъявляемых к сайту организаций культуры. Сайт отличается простой логикой разделов, обилием информационных, справочных, фактографических материалов, познавательными ресурсами (медиа-викторины, виртуальные выставки, буктрейлеры, методические материалы и т.д.). Однако, не ясно для чего нужно окно

входа/регистрации, расположенное на правом боку меню сайта и отмечаем отсутствие возможности оставить отзывы.

В анкетах было отмечено, что не в полной мере хватает информации об организации, размещенной на стендах в помещении (3, 5 балла из 4 возможных), а так же ориентирующей информации в помещении. Это прослеживается и в анкетах для лиц с ОВЗ.

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Подсчет данных по данному критерию показал удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг на 90 %. Детальный анализ показал, меньше всего баллов получили критерии - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и питьевой воды – 2,8 балла из 4, и наличие комфортной зоны отдыха – 3,4 балла из 4. Остальные критерии получили более высокие оценки, но не более 3,5 баллов из 4. То есть можно сказать, что посетителям не хватает комфортной зоны отдыха в библиотеках и они отмечают необходимость улучшить санитарно-гигиенические условия. Среди комментариев – «С туалетом беда!», «Плохо, что нет канализации и водопровода». При этом эти недостатки не повлияли на общую оценку комфортности нахождения в библиотеках - 3,64 балла из 4.

Так же среди пожеланий, влияющих на комфортность пребывания в библиотеках, отмеченных в анкетах – ремонт помещений, новая мебель, оргтехника, интернет, бесплатный вай-фай.

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Данный критерий был оценен в 51,4 %. Совокупный результат исследования (опрос, анализ сайта, территории и помещений) говорит о том, что не в полной мере соответствует требованиям оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, условия предоставления услуг (автостоянка, туалеты, поручни и т.п.). Требуется приведение в соответствие согласно требованиям с учетом объективных возможностей. Часть опрошенных, около 23 %, отметили, что испытывают трудности при получении дистанционных услуг (возможно они слабо информированы об этих возможностях) и не совсем удовлетворены доступностью услуг и отмечают отсутствие подготовленных для сопровождения лиц с ОВЗ сотрудников библиотек. Последнее требует соответствующей подготовки сотрудников.

Удовлетворены доступностью библиотек для лиц с ОВЗ 32% опрошенных, 26 % не в полной мере, 42 % не удовлетворены. Кроме этого, опрошенные отмечают низкий уровень санитарно-гигиенических помещений 2,8 балла из 4. При этих недостатках комфортность своего нахождения в библиотеках ЦБС опрошенные лица с ОВЗ оценивают на 3,4 балла из 4.

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Данные качества работников организации высоко оценили 91,5 % опрошенных. При этом более положительная оценка доброжелательности и вежливости вспомогательного и основного персонала в пользу последнего (3,72 балла против 3,08 балла из 4). Дистанционное общение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) было оценено несколько ниже, чем и реальное общение при посещении библиотек. Несколько опрошенных выразили библиотекарям огромную благодарность за их труд и профессионализм.

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Согласно полученным данным общая удовлетворенность по данному критерию составила 93,2 %. Почти все опрошенные готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым и их устраивает график работы организации, тем не менее, есть комментарии, что работу

библиотек нужно продлить и если библиотека большая и есть несколько сотрудников, то отметить обеденный перерыв. Так же опрошенные отмечают свою неудовлетворенность фондами библиотек - что мало новых поступлений книг и периодики, фонд слабо обновляется литературой на марийском языке. Среди пожеланий – еще больше конкурсов и мероприятий для детей и взрослых.

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ 06.2019 ГОДА

МБУК «Сернурская ЦБС им. Кима Васина»

дополнить официальный сайт библиотеки, разместив анкету для отзыва работы учреждения;

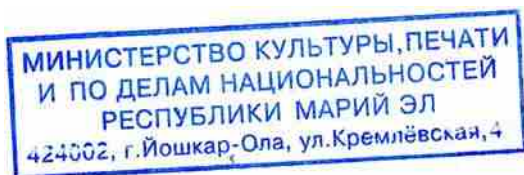
разместить исчерпывающую информацию о схеме расположения кабинетов для лиц с ОВЗ;

улучшить санитарно-гигиенические условия в библиотеке (канализация и туалет);

расширить перечень поступлений книг и периодики, детской литературы, других изданий;

принять меры по обновлению материально-технической базы библиотек, в том числе: современным техническим оборудованием (телевизоры, компьютеры, множительная техника) обеспечению доступа к интернету;

рассмотреть возможность смещения графика работы структурных подразделений библиотеки, в целях удобства обслуживания читателей до 18.00 час.



Л.И. Русинова, консультант