

Результаты проведения НОК МБУК «ТЦБС» 2022 г.

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «ТЦБС» 2022 год

N 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 стенах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		30 баллов
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 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

	Баллы Вашего учреждения	96		38,4 баллов
	Итого		100%	100 баллов
	Баллы Вашего учреждения		100%	98,4 балла
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 организаций; - 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.)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		50 баллов
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	90		45 баллов
	Итого		100%	100 баллов
	Баллы Вашего учреждения		100%	95 баллов
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;	100 баллов	30%	30 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
	Баллы Вашего учреждения	20 баллов		6 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; - помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	80 баллов		32 балла
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	73 балла		22 балла
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100%	60 баллов
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	100 баллов	40%	40 баллов

	числа опрошенных получателей услуг)			
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		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)	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		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)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		20 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			100%	100 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)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100 баллов		30 баллов
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 баллов		20 баллов
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 баллов		50 баллов
	Итого		100%	100 баллов
	Баллы Вашего учреждения		100%	100 баллов

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «ТЦБС» 2022г.

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры(k_1)	34	33,36
Комфортность условий предоставления услуг(k_2)	30	28,5
Доступность услуг для инвалидов(k_3)	37	21,2
Доброжелательность, вежливость работников организации(k_4)	36	36
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k_5)	38	38
$S_n = (k_1+k_2+k_3+k_4+k_5)/5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2022 год(s_n)	35	31,42

Всего ответили на анкеты 624респондента.

Анкета размещена на библиотечном портале Кемеровской области

Ссылка: <https://www.surveio.com/survey/d/L3V2Y2V9W3H4W7X9Q>

Анкета размещена на официальном сайте МБУК «ТЦБС»

Ссылка: