

Результаты проведения НОК МБУК «ТЦБС» 2022 г.

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,

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

| № 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 | 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 стендах, 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 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.) | 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 |

| | | | | |
|--------------------------------|--|------------------|------|------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | |
| | Баллы Вашего учреждения | 20 баллов | | 6 баллов |
| 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 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 | 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(k₁) | 34 | 33,36 |
| Комфортность условий предоставления услуг(k₂) | 30 | 28,5 |
| Доступность услуг для инвалидов(k₃) | 37 | 21,2 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации(k₄) | 36 | 36 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг(k₅) | 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 624 респондента.

Анкета размещена на библиотечном портале Кемеровской области

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

Анкета размещена на официальном сайте МБУК «ТЦБС»

Ссылка: