

**1) Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная
система имени Андрея Белого»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	90.49
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	70
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.72
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	99.7
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.4
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	77.18

3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	80
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.28
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.97
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)	0-100 баллов	99.04
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)	0-100 баллов	98.43
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)	0-100 баллов	99.9
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98.82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в	0-100 баллов	99.21

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.03
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.3
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	93.03

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	93.032
1. Открытость и доступность информации об организации	90.488
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	70
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	40
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	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)	99.0816326530 61
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой	99.0816326530 61

и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.7166405023 55
2. Комфортность условий предоставления услуг	99.695
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20

2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)	99.4
3. Доступность услуг для инвалидов	77.184
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97.2789115646 26

4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.968
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)	99.0401396160 56
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)	98.4293193717 28
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)	99.9022482893 45
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98.819
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	99.2146596858 64

родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

97.0331588132
64

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

99.3019197207
68

Статистика

Половая принадлежность опрошенных, %

Мужской

32.635

Женский

67.365

Возраст опрошенных получателей услуг, %

14 - 15 лет

2.094

24 /
1146

16 - 18 лет

4.014

46 /
1146

19 - 20 лет	4.363	50 / 1146
21 - 24 лет	6.457	74 / 1146
25 - 30 лет	7.155	82 / 1146
31 - 40 лет	19.983	229 / 1146
41 - 50 лет	21.379	245 / 1146
50 и старше	30.279	347 / 1146
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	7.679	