

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного совета по
 НОК при Исполнительном комитете
 муниципального образования города
 Набережные Челны



Т.Ю. Гусева

10.11. 2022 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры
Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»
 город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п | Показатели | Источник информации | Результаты по учреждению | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|---|---|--|--|---|---|
| <i>I. Открытость и доступность информации об организации</i> | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Официальный сайт организации https://библиотека-челны.рф/ | | 30 баллов | 30 баллов |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | Стенды учреждений | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | | |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | Официальный сайт организации на https://библиотека-челны.рф/ | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|------------|-------------------|
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Официальный сайт организации на https://библиотека-челны.рф/ , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | | 30 баллов | 30 баллов |
| 1.2.1 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | Официальный сайт организации на https://библиотека-челны.рф/ , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | Изучение мнения посетителей | | 40 баллов | 40 баллов |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | Изучение мнения посетителей | | | |
| 1.3.2. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | | | | |
| | | | | 100 баллов | 100 баллов |
| <i>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</i> | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | | 50 баллов | 50 баллов |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха | Статотчет организации, | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------|-------------------|
| | (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Изучение мнения посетителей | | 50 баллов | 50 баллов |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Изучение мнения посетителей | | | |
| | | | | 100 баллов | 100 баллов |
| III. Критерии доступности услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | | 30 баллов | 30 баллов |
| 3.1.1 | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | | | |
| 3.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Изучение мнения посетителей | | 40 баллов | 40 баллов |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------|-------------------|
| 3.2.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | Изучение мнения посетителей | | | |
| 3.3 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | | 30 баллов | 30 баллов |
| 3.3.1 | Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | | |
| | | | | 100 баллов | 100 баллов |
| <i>IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации</i> | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | Изучение мнения посетителей | | 40 баллов | 40 баллов |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) | Изучение мнения посетителей | | | |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------|--|------------|-------------------|
| | при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | | | | |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | Изучение мнения посетителей | | 40 баллов | 40 баллов |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Изучение мнения посетителей | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Изучение мнения посетителей | | 20 баллов | 20 баллов |
| 4.3.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | Изучение мнения посетителей | | | |
| | | | | 100 баллов | 100 баллов |
| <i>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</i> | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Изучение мнения посетителей | | 30 баллов | 30 баллов |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | Изучение мнения посетителей | | | |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Изучение мнения посетителей | | 20 баллов | 20 баллов |
| 5.2.1 | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, | Изучение мнения посетителей | | | |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------|--|------------|-------------------|
| | отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | | | | |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Изучение мнения посетителей | | 50 баллов | 50 баллов |
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | Изучение мнения посетителей | | | |
| | | | | 100 баллов | 100 баллов |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | 500 баллов |
| Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации | | | | | 500 баллов |

