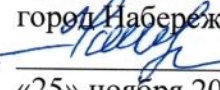


УТВЕРЖДАЮ  
Председатель  
Общественного совета  
при Исполнительном комитете  
муниципального образования  
город Набережные Челны  
  
В. А. Зайцева  
«25» ноября 2019 года

**Отчет**  
**о проведении независимой оценки качества оказания услуг**  
**в сфере культуры муниципального бюджетного учреждения**  
**«Централизованная библиотечная система»**  
**город Набережные Челны Республики Татарстан**

Независимая оценка качества (далее - НОК) оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центральная библиотечная система» в сфере культуры организована и проведена в городе с 25 октября по 3 ноября 2019 года.

Для изучения качества оказания услуг МБУ «Центральная библиотечная система» было создано 4 бригады, в состав которых вошли добровольцы, библиотечные работники, ветераны.

Были обработаны 401 анкета, заполненных читателями библиотек.

**1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» показатель составил 99,20 баллов (макс. 100 баллов), это 98%.**

По итогам работы независимых экспертов:

1.1. Наличие общей информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2017г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры», размещенных на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» обозначилась в полном объеме.

Сайт МБУ «Центральная библиотечная система» ведется на двух языках – русском и татарском.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования информации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг обозначилась в полном объеме.

Пользователи в удаленном режиме получают доступ к электронному каталогу библиотеки. В ЦБС создана виртуальная справочная служба, предоставляющая продление книг онлайн.

- 98% респондентов, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По мнению пользователей:

- 1,99% получателей услуг не удовлетворены доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте.

Необходимо привести в соответствие информацию о деятельности МБУ «ЦБС» на официальном сайте.

**2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показатель составил 98,00 баллов (маж. 100 баллов), это 98%.**

*По мнению независимых экспертов:*

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг удовлетворительные. Замечаний нет.

*По мнению получателей услуг:*

- 96% респондентов удовлетворены комфортными условиями предоставления услуг организацией.

**3. По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» показатель составил 66,30 баллов (маж. 100 баллов), что составляет 75%.**

*По итогам работы независимых экспертов*

Эксперты отметили отсутствие адаптированных поручней и сменных кресел-колясок. Не обеспечены условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика.

- 81% опрошенных получателей услуг - инвалидов удовлетворены доступностью услуг.

- 19% опрошенных не удовлетворены доступностью услуг в организации.

Необходимо обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги.

**4. По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показатель составил 99,60 баллов (маж. 100 баллов), что составляет 99,50%.**

*По мнению получателей услуг:*

- 99% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию.

Необходимо провести беседу с работниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

- 100% получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

- 100% получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

**5. По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатель составил 99,10 баллов (маж. 100 баллов), что составляет 98%.**

*По мнению получателей услуг:*

- 100% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

- 98% удовлетворены графиком работы организации, наличием и понятностью навигации внутри организации;

- 99% удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.

### **Рекомендации:**

- Провести анализ результатов НОК по улучшению качества оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям;
- регулярно проводить работу по привлечению активных пользователей сайта организации, активизировать каналы обратной связи для внесения предложений потребителей услуг, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг;
- продолжать работу по созданию «доступной среды» для инвалидов, расширить количество оказываемых им услуг;
- обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и назначить ответственных лиц за регистрации и ранжированию обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг;
- разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг по результатам НОК 2019 года.