

**Результаты проведения НОК Муниципального бюджетного учреждения
«Муниципальная информационно-библиотечная система г.
Новокузнецка»**

2021

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ «МИБС» г. Новокузнецка за 2021 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	30%	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	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	100 баллов	40%	40 баллов

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
	Баллы Вашего учреждения	77 баллов	30,8%	30,8 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			90,8%	90,8 балл
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	60 баллов	30%	30 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	75 баллов	37,5 %	37,5 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			67,5%	67,5 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 			
	Баллы Вашего учреждения	20 баллов	5%	5 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	40 баллов	16%	16 баллов
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	46 баллов	13,8%	13,8 баллов
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			34,8%	34,8 балл
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100 баллов	40%	40 баллов

	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).			
	Баллы Вашего учреждения	94,2 балла	37,6%	37,6 балла
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	95,8 баллов	38,3%	38,3 балла
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	81,9 балла	16,3%	16,3 балла
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			82,2%	82,2 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	93,6 баллов	28%	28 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	92,4 баллов	18,2%	18,2 балла

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	90,9 баллов	45,4%	45,4 балла
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения			91,6%	91,6 балла

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУ «МИБС» за 2021 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры (k₁)	34	30,3
Комфортность условий предоставления услуг (k₂)	30	24
Доступность услуг для инвалидов (k₃)	37	12
Доброжелательность, вежливость работников организации (k₄)	36	29,8
Удовлетворенность условиями оказания услуг (k₅)	38	34,7
$S_{пн} = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2021 год (s_n)	35	26