

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

**2023**

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ «МИБС» г. Новокузнецка за 2023 год

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>100</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>100</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	100 баллов	40%	40 баллов

	размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>85 баллов</b>	<b>34%</b>	<b>34 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>94%</b>	<b>94 балла</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>60 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>81 балл</b>	<b>40,5 %</b>	<b>40,5 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>70,5%</b>	<b>70,5 баллов</b>
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	100 баллов	30%	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>20 баллов</b>	<b>5%</b>	<b>5 баллов</b>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>60 баллов</b>	<b>24%</b>	<b>24 балла</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>40,4 балла</b>	<b>12,1%</b>	<b>12,1 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>41,1%</b>	<b>41,1 балла</b>
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)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>89,5 баллов</b>	<b>37,5%</b>	<b>37,5 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>95,2 баллов</b>	<b>38%</b>	<b>38 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>84,7 балла</b>	<b>16,9%</b>	<b>16,9 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>92,4%</b>	<b>92,4 балла</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>92 балла</b>	<b>27,6%</b>	<b>27,6 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>91,2 балла</b>	<b>18,2%</b>	<b>18,2 балла</b>

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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>92,5 балла</b>	<b>46,2%</b>	<b>46,2 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>92%</b>	<b>92 балла</b>

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 ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	<b>31,6</b>
Комфортность условий предоставления услуг ( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	<b>21,1</b>
Доступность услуг для инвалидов ( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	<b>14,7</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации ( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	<b>33,5</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг ( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	<b>34,9</b>
$S_{n=} (k_1+ k_2+ k_3+ k_4+ k_5)/5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2023 год ( <b>s<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	<b>27,1</b>