**Муниципальные учреждения культуры Новосергиевского района**

*40. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"*

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 87,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 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» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 96,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 92,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 84,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 92,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 79,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 87,7 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 84,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 84,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 87,2 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 84,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 84,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 88,8 |
|  | **Общий показатель** | **90,4** |

***Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 84%, неудовлетворённых – 16%.***

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |   | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 47,6% |
| Скорее, удовлетворён | 52,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 47,6% |
| Скорее, удовлетворён | 52,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 35,7% |
| Хорошо | 64,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 84,0% |
| Скорее, готов | 16,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 40,0% |
| Удобно | 44,0% |
| Не удобно | 8,0% |
| Очень не удобно | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 16,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, удовлетворён | 54,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 16,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 58,0% |
| Женский | 42,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 18,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание сотрудника |
| услуги долго оказывают |
| Недостатки комфортности условий | комфорта нет! |
| низкая температура в помещении в помещениях |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет возможности перемещаться по помещениям |
| нет условий для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | агрессивные люди стоят на входе |
| наглые они |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | бессердечные |
| злые |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудиться можно в помещениях |
| не удобно |
| Недостатки графика работы организации | не удобный график |
| плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали плохо услуги |
| услуги оказали плохо |
| Предложения: | поменять некоторых сотрудников |
| уволить невежливых сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют: