

Индивидуальный предприниматель

Зубанова Людмила Борисовна

Лист записи Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей № 322745600065634 выдан «Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 17 по Челябинской области» 11 мая 2022 года

Почтовый (фактический) адрес: 454019, Челябинск, ул. Машиностроителей, 26-24.

Телефон/Факс: 89517888570. Адрес электронной почты: milazubanova@gmail.com

ИНН: 744903810262, ОГРНИП: 322745600065634

АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК

по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждением культуры Сосновского муниципального района

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель,

доктор культурологии, профессор,

Зубанова Людмила Борисовна

« _____ » _____ 2025 г.

Челябинск, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения.....3

Основное содержание

1. Обоснование процедуры, методики и инструментария исследования.....4

2. Анализ полученной в результате независимого исследования информации.....18

2.1. Содержательная детализация данных по каждому структурному подразделению.....18

2.2. Выводы и рекомендации по итогам исследования.....23

3. **ПРИЛОЖЕНИЕ**.....28

3.1. Типовая анкета получателя услуг

3.2. Анкета получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья

3.3. Протоколы оценки по каждому структурному подразделению

3.4. Итоговый протокол оценки МКУК МЦБС

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный аналитический сборник суммирует результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК МЦБС.

Структура аналитического сборника:

1) **Механизм оценки качества услуг** (сроки, принципы проведения исследования, фиксируемые показатели, цель, задачи, объект и предмет, методы сбора и методики расчета показателей);

2) **Результаты исследования** (фиксация степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в целом, а также – сравнение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий по каждому структурному подразделению);

3) **Выводы исследования**, основанные на обобщении **основных недостатков в работе**; и **предложений** по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

В указанных разделах отчета отражены следующие позиции:

1) перечень структурных подразделений, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг; 2) информация по каждому структурному подразделению, в отношении которого проведена независимая оценка качества условий оказания услуг; 3) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях указанных структурных подразделений; 4) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов; 5) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах); 6) основные недостатки в работе, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг; 7) выводы и предложения по совершенствованию деятельности МКУК МЦБС.

I. ОБОСНОВАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ, МЕТОДИКИ И ИНСТРУМЕНТАРИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Механизм оценки качества услуг МКУК МЦБС

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01.09.2025 г. по 29.12.2025 г.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким **общим критериям**, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки, ставилась **цель** – организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры Сосновского муниципального района: Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система».

Настоящая процедура осуществлялась в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры РФ от 27

апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Задачи:

- 1) Представить разработанный механизм оценки качества услуг МКУК МЦБС;
- 2) Осуществить оценку качества услуг, предоставляемых МКУК МЦБС, с применением балльной системы (по каждому структурному подразделению, принимающему участие в исследовании);
- 3) Исследовать уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых МКУК МЦБС (через независимое исследование с использованием основных каналов сбора информации);
- 4) Проанализировать данные, размещенные на официальном сайте учреждения культуры и на официальных аккаунтах структурных подразделений;
- 5) Систематизировать основные проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
- 6) Предложить рекомендации по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Объект исследования – учреждение культуры Сосновского муниципального района: Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» (далее – МКУК МЦБС)

Мониторинг деятельности осуществлялся с обязательным посещением 4 структурных подразделений МКУК МЦБС Сосновского муниципального района Челябинской области:

– Библиотека № 2 МКУК МЦБС с. Архангельское: с. Архангельское, ул. Центральная, д.66;

– Библиотека № 18 МКУК МЦБС п. Теченский: п. Теченский, ул. Центральная, д.19;

– Библиотека № 29 МКУК МЦБС п. Саргазы: п. Саргазы, ул. Мичурина, д.10;

– Библиотека № 35 МКУК МЦБС п. Солнечный: п. Солнечный, ул. Гагарина, д.19.

Предмет исследования – оценка качества условий оказания услуг МКУК МЦБС.

Результаты выявления и обобщения мнения граждан группировались по следующим содержательно-информационным блокам:

– удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом;

– удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества;

– удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным структурным подразделениям.

Целевые группы: население Сосновского муниципального района в его разновозрастной структуре. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, а также по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг (лица с ограниченными возможностями здоровья). В каждом структурном подразделении было опрошено **по 50 респондентов**.

В качестве основного метода выявления мнения граждан применяется опрос граждан в следующих формах:

– анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, онлайн анкетирование,

– выезды в организации культуры (не менее 10% от общего числа организаций, включенных в независимую оценку).

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определялась в ходе опроса. Проведение опроса

граждан осуществлялось по стандартной анкете, разработанной с учетом примерной анкеты для опроса, являющейся частью технического задания (Приложение).

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определяется ответами на вопросы анкеты по шкале, предусматривающей четыре оценки удовлетворенности: «очень хорошо», «хорошо», «плохо», «очень плохо», а также «затрудняюсь ответить».

На основе полученных ответов граждан были сформированы результаты удовлетворенности граждан отдельными условиями оказания услуг организацией в соответствии с показателями оценки качества, группой условий, согласно критериям оценки качества, в целом условиями оказания услуг.

Удовлетворенность рассчитывалась в процентах как доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг:

$$У = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100 \%, \text{ где}$$

У (%) – удовлетворённость граждан в процентах;

$K_{уд}$ – численность опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг (численность получателей услуг, которые дали ответы «очень хорошо» и «хорошо»),

$K_{опрош}$ – общее количество опрошенных получателей услуг.

При оценке удовлетворенности граждан по показателям, характеризующим критерий доступности услуг для инвалидов, расчет велся по отношению к количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов (их законных представителей).

Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями определялась:

- по организации (не более 100 баллов);
- по отдельным типам организаций (не более 100 баллов);
- по отрасли сферы культуры в целом (не более 100 баллов).

Итоги выявления мнения граждан включены составной частью в отчет об оказанных услугах по проведению независимой оценки качества, сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры.

При оценке удовлетворенности граждан по показателям, характеризующим критерий доступности услуг для инвалидов, расчет велся по отношению к количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов (их законных представителей).

Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями определялась:

- по организации (не более 100 баллов);
- по отдельным типам организаций (не более 100 баллов);
- по отрасли сферы культуры в целом (не более 100 баллов).

Помимо опросных методов при проведении независимой оценки анализировались информационные материалы следующих типов:

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами изучалось на следующих носителях:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При оценке условий оказания услуг организациями, фиксировались

следующие дополнительные позиции:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Критерии оценки **информационных стендов** в помещении организации (обязательные информационные позиции, согласно Статьи 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Информационная открытость организаций культуры»):

- 1) дата создания организации культуры;
- 2) ее учредитель, учредители;
- 3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- 4) режим, график работы;
- 5) контактные телефоны и адреса электронной почты;
- 6) структура и органы управления организации культуры;
- 7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- 9) копия устава организации культуры;
- 10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- 11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- 12) информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Критерии оценки *официального сайта* организации (обязательные информационные позиции, согласно Статьи 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Информационная открытость организаций культуры»):

- 1) дата создания организации культуры;
- 2) ее учредитель, учредители;
- 3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- 4) режим, график работы;
- 5) контактные телефоны и адреса электронной почты;
- 6) структура и органы управления организации культуры;
- 7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- 9) копия устава организации культуры;
- 10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- 11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- 12) информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Кроме того, в соответствии с указанным Законом «организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую

деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию:

- об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия);

- о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

- о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

- о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

- о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонемента и экскурсионной путевке (далее – именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

- о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

- о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

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 условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

«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» определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100,$$

Где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

Экспертная диагностика:

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.).

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

Оценка доступности услуг учреждения культуры для инвалидов будет основываться на учете следующих диагностируемых позиций.

Критерий оценки: Оценка доступности услуг для инвалидов.

Содержание критерия: Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- 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.

Содержание критерия: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» определяется по формуле:

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}},$$

где:

$T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

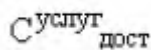
$C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}},$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);



– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Таким образом, основываясь на представленной методике анализа, в ходе проведения независимой оценки удалось сформировать общую исследовательскую базу по каждому учреждению. В разделе 2 «Результаты исследования» приводится расчет показателей и итоговый балл по каждому учреждению, принимавшему участие в процедуре оценки.

II. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННОЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕЗАВИСИМОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

2.1. Содержательная детализация данных по каждому структурному подразделению

В данном разделе представлены результаты анализа каждого структурного подразделения, принявшего участие в независимой оценке. По каждому подразделению, принимавшему участие в процедуре оценки, рассчитывался балл, который отражался в пункте представления информации «Общий вывод по всем направлениям оценки», а также детализировались отдельные показатели (значимые с точки зрения учредителя). Прежде всего, обобщим информацию по каждому структурному подразделению, обследование которого осуществлялось в ходе независимой оценки.

1. *Библиотека № 29 МКУК МЦБС п. Саргазы Сосновского муниципального района.* В Приложении к настоящему отчету (Приложение 3; пункт 3.1.) отражены данные в ключевых направлениях: аудиторный опрос получателей услуг, экспертная диагностика и анализ информационных ресурсов (стенд и сайт). По аудиторному опросу все показатели демонстрируют 100% удовлетворенность по всем критериям – это очень высокий результат. При анализе информационных ресурсов заметна разница между стендом и сайтом.

Сайт содержит практически всю требуемую информацию (13 из 13 пунктов), тогда как стенд – только 8 из 13. Это указывает на необходимость совершенствования информационного стенда. Особого внимания заслуживает тот факт, что все респонденты готовы рекомендовать библиотеку другим – это сильный показатель лояльности. Также важно отметить 100% удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, что соответствует современным требованиям инклюзивности.

В целом, отмечается абсолютная удовлетворенность пользователей: все респонденты (100%) выразили удовлетворенность по всем параметрам:

открытость и доступность информации; комфортность условий; доступность для инвалидов; доброжелательность персонала; график работы; готовность рекомендовать организацию.

Еще раз укажем на высокое качество официального сайта: полное соответствие требованиям нормативных документов и наличие всех необходимых дистанционных сервисов обратной связи. Отсутствующая информация на стенде: дата создания организации, структура и органы управления, материально-техническое обеспечение, план финансово-хозяйственной деятельности, документ о порядке предоставления платных услуг.

Физическая доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья (20 баллов) – это низкий показатель (особенно, на фоне иных): наличие только пандусов при отсутствии других элементов безбарьерной среды; отсутствие выделенных стоянок, адаптированных лифтов, кресел-колясок и санузлов.

Общий вывод: Библиотека демонстрирует высокое качество услуг по оценке пользователей, но требует улучшения в области информационной открытости на месте оказания услуг. Результаты оценки следует рассматривать как положительные, но требующие дополнительной верификации. Выявленные проблемы с доступностью для инвалидов требуют системного решения на муниципальном уровне. Общий балл **462.2** из 500 (92.4%) отражает высокое качество услуг, но также указывает на необходимость целенаправленной работы по улучшению инклюзивности.

2. Библиотека № 35 МКУК МЦБС п. Солнечный Сосновского муниципального района. В Приложении к настоящему отчету (Приложение 3; пункт 3.1.) отражены данные в ключевых направлениях: аудиторный опрос получателей услуг, экспертная диагностика и анализ информационных ресурсов (стенд и сайт). Работа библиотеки отвечает всем необходимым требованиям, характеризуется сбалансированностью показателей по всем заданным направлениям работы с населением.

К сильным сторонам работы библиотеки можно отнести: 1) *Качество обслуживания*: 100% удовлетворенность доброжелательностью персонала; 100% готовность рекомендовать библиотеку; идеальные условия комфортности (6 из 6 критериев). 2) *Информационная открытость*: полноценный функционал официального сайта; развитая система дистанционного взаимодействия; высокая оценка пользователей (100%).

Если же говорить о зоне развития (аспектах, которые могут нуждаться в дополнительных вложениях), то к ним следует отнести: 1) *Доступность для инвалидов*: физическая доступность: 40 баллов (только пандусы и стоянки), отсутствие адаптированных санузлов, кресел-колясок; неполное обеспечение специальных услуг (шрифт Брайля, сурдоперевод). 2) *Информационный стенд*: неполное соответствие требованиям (9 из 13 пунктов), отсутствует информация о структуре управления, материально-техническом обеспечении, финансовых документах.

Общий вывод: Библиотека демонстрирует успешность работы по большинству исследуемых показателей. Общий балл **469,4** из 500 (93,9%) свидетельствует о высоком качестве услуг библиотеки. Учреждение успешно выполняет свою основную миссию, однако требует целенаправленной работы по: развитию инклюзивной среды, совершенствованию информационной политики, обеспечению равного доступа к услугам для всех категорий пользователей. В итоге, библиотека демонстрирует отличные результаты в основных услугах, но требует улучшений в инклюзивной среде и информационной прозрачности. Следует рассматривать опыт библиотеки как успешной практики организации библиотечного обслуживания в сельской местности с учетом необходимости решения выявленных проблем доступности.

3. Библиотека № 21 МКУК МЦБС п. Теченский Сосновского муниципального района. В Приложении к настоящему отчету (Приложение 3; пункт 3.3.) отражены данные в ключевых направлениях: аудиторный опрос

получателей услуг, экспертная диагностика и анализ информационных ресурсов (стенд и сайт).

Анализируя данные по Библиотеке №21 в п. Теченский, можно выделить несколько ключевых аспектов. Сначала рассмотрим лидирующие показатели: все оценки пользователей (аудиторное направление) составляют 100%, включая удовлетворенность комфортом, доброжелательностью персонала и общей удовлетворенностью услугами. Это указывает на высокое качество обслуживания и положительное восприятие библиотеки местными жителями. Однако при углубленном анализе выявляются проблемные зоны. Например, доступность для инвалидов оценивается всего в 66.7 баллов, что значительно ниже других категорий. Экспертная проверка показывает отсутствие некоторых требований (сменных кресел-колясок и специальных санузлов, а также недостаточность услуг для людей с нарушениями слуха и зрения). Здесь, однако, важно подчеркнуть, что пользователи-инвалиды оценивают доступность на 100%, хотя при экспертной диагностике фиксируются объективные недостатки. Это может быть связано с малым количеством респондентов-инвалидов или их низкими ожиданиями, так и указывать на то, что персоналу библиотеки удается удовлетворять запросы данной категории в ходе непосредственного, личного участия (при неформальном взаимодействии, характерном для сельской местности).

Информационная открытость также имеет дисбаланс: сайт соответствует требованиям (100 баллов), информационный стенд не содержит часть обязательных данных, таких как дата создания библиотеки или финансовые документы. Неполное соответствие требованиям по пункту информационной открытости составляет 8 из 13 пунктов.

Общий вывод: Библиотека обеспечивает высокое качество базового обслуживания, в учреждении сформирована эффективная корпоративная культура, достигнуты отличные показатели комфортности помещений, успешно развиваются цифровые сервисы и дистанционное обслуживание. Общий балл **460,2** из 500 (92%) свидетельствует о высоком качестве услуг

библиотеки, однако выявленные проблемы требуют своего решения. Библиотека успешно выполняет основную миссию, но отстает в создании инклюзивной среды.

4. МКУК МЦБС Библиотека № 2 с. Архангельское Сосновского муниципального района. В Приложении к настоящему отчету (Приложение 3; пункт 3.4.) отражены данные в ключевых направлениях: аудиторный опрос получателей услуг, экспертная диагностика и анализ информационных ресурсов (стенд и сайт).

Анализ предоставленных данных по библиотеке показывает, что структура и основные параметры результатов оценки идентична предыдущим библиотекам Сосновского района (ранее исследованным структурным подразделениям). В опросе жителей вновь наблюдается 100% удовлетворенность по всем параметрам. При сопоставлении экспертной диагностики и ответов жителей следует отметить высокий показатель качества обслуживания: 100% удовлетворенность доброжелательностью персонала на всех уровнях взаимодействия, 100% готовность рекомендовать библиотеку, идеальные условия комфортности (6 из 6 критериев выполнены). Отмечается также полноценный функционал официального сайта (13 из 13 критериев), развитая система дистанционного взаимодействия и высокая оценка пользователями информационной открытости.

Тем не менее, показатель информационной открытости содержит некоторые проблемные зоны: информационный стенд соответствует только 8 из 13 требований; кроме того, доступность для инвалидов также не вполне соответствует установленным параметрам инклюзивной среды (физическое оборудование). Организационная доступность: 80 баллов – относительно хорошие показатели, но отсутствуют услуги сурдоперевода и шрифт Брайля. Библиотека демонстрирует тот же системный проблемный профиль, что и другие библиотеки сети, с особенно острой проблемой физической доступности для маломобильных групп населения. Необходима комплексная программа модернизации с акцентом на создание безбарьерной среды.

Общий вывод: Библиотека соответствует большинству необходимых критериев успешной работы. Общий балл 462.2 из 500 ставит данную библиотеку на второе место среди четырех проанализированных.

Общий рейтинг среди 4 проанализированных библиотек:

1. Библиотека №35 – **469,4** баллов (93,9%)
2. Библиотека №2 – **462,2** баллов (92,4%)
3. Библиотека №29 – **462,2** баллов (92,4%)
4. Библиотека №21 – **460,2** баллов (92,0%)

2.2. Выводы и рекомендации по итогам исследования

Обратимся к данным, характеризующим МКУК «Межпоселенческая централизованная городская библиотека» Сосновского муниципального района на основании диагностики четырех библиотек, входящих в систему (основные показатели оценки отражены в Приложении 5). Интегральная оценка **468,5** баллов из 500 (93,7%) свидетельствует о стабильно высоком качестве услуг библиотечной системы Сосновского района.

Библиотечная система демонстрирует сбалансированное развитие при наличии четко выраженных зон роста. Сильные стороны (90-100 баллов) и абсолютное лидерство заметны в следующих показателях:

- Комфортность условий – 100 баллов
- Доброжелательность персонала – 100 баллов
- Общая удовлетворенность – 100 баллов
- Дистанционные сервисы – 100 баллов

К устойчиво высоким показателям мы можем отнести:

- Информационная открытость – 93,9 баллов
- Комплексное обслуживание – 94,5 баллов.

Как можно убедиться, библиотечная система создает образцовые условия для основной массы пользователей и демонстрирует высокие стандарты обслуживания.

Системная проблема предсказуемо отмечается в показателе «доступность для инвалидов» (73,3 балла):

- Физическая доступность – 40 баллов (низкий показатель);
- Организационная доступность: 80 баллов (отметим, относительный успех);
- Воспринимаемая доступность: 100 баллов (парадокс запросов и требований).

Ключевые проблемные аспекты связаны с недостаточным оборудованием территории и помещений.

В целом же, обобщая показатели по всем исследованным структурным подразделениям МКУК «Межпоселенческая централизованная городская библиотека» мы фиксируем единые стандарты качества во всех библиотеках системы, высокую корпоративную культуру персонала, успешную цифровую трансформацию (наличие сайта, дистанционных сервисов). Во всех структурных подразделениях зафиксированы единообразно высокие пользовательские оценки (100% по большинству параметров), проблемы с доступностью для инвалидов, некоторый дисбаланс между качеством сайта и информационного стенда.

Открытость информации – фундаментальный показатель, демонстрирующий способность всех библиотек системы быть прозрачными и понятными для пользователей. В сельской местности, где альтернативные источники информации ограничены, эта функция особенно важна.

Комфортность условий – отражает способность создавать привлекательное пространство для проведения досуга. Для сельского поселения библиотека часто является единственным общественным культурным пространством.

В условиях сельской местности, где библиотека часто является единственным общественным пространством, эти показатели особенно важны. Они превращают учреждение из просто места выдачи книг в центр общественной жизни.

Доступность для инвалидов – показывает социальную ответственность учреждения. В сельской местности, где социальная инфраструктура развита слабо, этот аспект особенно значим.

Показатели *доброжелательности персонала* (показатель, который отмечается опрошенными во всех структурных подразделениях) свидетельствуют о сформированной корпоративной культуре (единство стандартов обслуживания, понимание миссии библиотеки как центра коммуникации, эмоциональная вовлеченность сотрудников) и указывают на значимость для сельской местности – в малых поселениях, где все жители знакомы между собой, доброжелательность становится не просто услугой, а основой долгосрочных отношений с пользователями. Однако, несмотря на то, что в сельской местности коммуникация осуществляется, чаще всего, на непосредственной или «живой» основе, все же, важно развивать и цифровые сервисы (как необходимый учет требований времени, соответствия запросам цифровой аудитории).

Готовность рекомендовать учреждения – это важный показатель лояльности жителей поселений, свидетельствующий как о правильно и эффективно выстроенной работе с аудиторией, так и об общем успешном имидже библиотек.

В целом, библиотеки демонстрируют высокие стандарты работы в условиях сельской местности, однако достигнутые результаты требуют не только констатации, но и осмысления в контексте выполнения социальной миссии учреждения культуры в современном сельском сообществе. Абсолютные показатели удовлетворенности скорее указывают на направление развития, чем на конечный результат, и должны стимулировать к дальнейшему совершенствованию.

Это совершенствование связывается со следующими параметрами:

- 1) Рассмотреть возможности детального исследования позиций аудитории при помощи более полного (в содержательном отношении) социологического опроса. Проведенный в рамках независимой оценки

социологический срез, все же, отличается определенной формальностью подхода (стандартизация методики), недостаточно убедительным (в том числе, по пониманию социально-демографических параметров) объемом выборки. Вероятно, речь идет именно о целевой аудитории библиотеки, для которой характерна высокая лояльность оценок и невзыскательность запросов. В то время как для оптимальной работы важна и потенциальная аудитория библиотек – те, кто еще не стали пользователями (по каким-то причинам, которые и могут быть поняты в ходе исследования).

2) Доработка информационных стендов во всех структурных подразделениях: учет требований и размещений необходимой информации в удобных для восприятия посетителей форматах.

3) Поддерживать достигнутый уровень сервиса за счет постоянного контроля и регулярного обучения персонала (что особенно важно в системе постоянного обновления требований и запросов аудитории).

4) Поэтапное совершенствование инклюзивной среды.

На основе комплексного анализа данных независимой оценки качества услуг библиотечной системы Сосновского муниципального района можно сформулировать ряд принципиальных выводов о значимости такого мониторинга для управления территорией.

Во-первых, речь идет об объективной диагностике как основе стратегического планирования. Проведенная оценка выявила некоторую диспропорцию в развитии библиотечной сети: при высочайших показателях удовлетворенности пользователей (100% по большинству параметров) и образцовом качестве базового обслуживания, сохраняется критическое отставание в создании доступной среды для инвалидов.

Во-вторых, данные оценки демонстрируют, что дальнейшее наращивание уже высоких показателей комфортности (100 баллов) даст меньший социальный эффект, чем ликвидация «зон отставания», к которым относятся, в первую очередь, требования по совершенствованию инклюзивной среды.

Проведенная оценка демонстрирует, что библиотеки Сосновского района обладают значительным потенциалом для трансформации в современные многофункциональные культурные центры.

Независимая оценка качества услуг выступает не просто инструментом контроля, а важнейшим ресурсом управления развитием территории. Она позволяет: выявлять скрытые резервы и проблемы, обосновывать приоритеты распределения ресурсов, создавать систему обратной связи с населением, формировать основу для стратегического планирования. Для Сосновского района результаты оценки создают основу для перехода от поддержания текущего функционирования библиотек к их стратегическому развитию как ключевых элементов социальной инфраструктуры муниципального образования.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Типовая анкета получателя услуг

Уважаемый житель Сосновского района!

Просим Вас ответить на ряд вопросов относительно качества условий оказаний услуг в отношении (указывается структурное подразделение). Для этого вам необходимо выбрать ОДИН из предложенных вариантов ответов.

Заранее благодарим за участие в исследовании!

Вопрос 1. Как Вы можете оценить открытость, полноту и доступность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- 1.1. Очень хорошо;
- 1.2. Хорошо;
- 1.3. Плохо;
- 1.4. Очень плохо;
- 1.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 2. Как Вы можете оценить комфортность условий предоставления услуг в учреждении культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и др.)?

- 2.1. Очень хорошо;
- 2.2. Хорошо;
- 2.3. Плохо;
- 2.4. Очень плохо;
- 2.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 3. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники гардероба, вахтеры, сотрудники охраны)?

- 3.1. Очень хорошо;
- 3.2. Хорошо;
- 3.3. Плохо;
- 3.4. Очень плохо;
- 3.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 4. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты учреждения)?

- 4.1. Очень хорошо;
- 4.2. Хорошо;
- 4.3. Плохо;
- 4.4. Очень плохо;
- 4.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 5. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры 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.))?

- 5.1. Очень хорошо;
- 5.2. Хорошо;
- 5.3. Плохо;
- 5.4. Очень плохо;
- 5.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 6. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 6.1. Очень хорошо;
- 6.2. Хорошо;
- 6.3. Плохо;
- 6.4. Очень плохо;
- 6.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 7. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность графиком работы учреждения культуры?

- 7.1. Очень хорошо;
- 7.2. Хорошо;
- 7.3. Плохо;
- 7.4. Очень плохо;
- 7.5. Затрудняюсь ответить.

Вопрос 8. Как Вы в целом можете оценить собственную удовлетворенность оказанием услуг в учреждении культуры?

- 8.1. Очень хорошо;
- 8.2. Хорошо;
- 8.3. Плохо;
- 8.4. Очень плохо;
- 8.5. Затрудняюсь ответить.

**Анкета для получателей услуг (с ограниченными возможностями здоровья)
учреждения культуры**

Уважаемый житель Сосновского района!

**Просим Вас ответить на ряд вопросов относительно качества условий оказаний
услуг в отношении (указывается структурное подразделение). Для этого вам
необходимо выбрать ОДИН из предложенных вариантов ответов.**

Заранее благодарим за участие в исследовании!

**Вопрос 1. Как Вы можете оценить доступность услуг учреждения культуры для
инвалидов?**

- 1.1. Очень хорошо;
- 1.2. Хорошо;
- 1.3. Плохо;
- 1.4. Очень плохо;
- 1.5. Затрудняюсь ответить.

Протоколы оценки по каждому структурному подразделению

3.1. Библиотека № 29 МКУК МЦБС п.Саргазы Сосновского муниципального района

I. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ

1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг 50 анкет

№ п/п	Показатель	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>			
3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
<i>4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном	100	40

	обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
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	40
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	20
<i>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50

2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)

N п/п	Показатель	Стенд	Сайт	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:				
	1) дата создания организации культуры;	нет	да		
	2) ее учредитель, учредители;	да	да		
	3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);	да	да		
	4) режим, график работы;	да	да		
	5) контактные телефоны и адреса электронной почты;	да	да		
	6) структура и органы управления организации культуры;	нет	да		
	7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	да	да		
	8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	нет	да		
	9) копия устава организации культуры;	да	да		
	10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	нет	да		
	11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	нет	да		
	12) информация, которая размещается, публикуется по решению	да	да		

	организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
	13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.	да	да		
	ИТОГО	8	13	80.8	24.2
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
	1) телефона		да		
	2) электронной почты		да		
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		да		
	4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		да		
	ИТОГО		4	100	30

3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)

№	Показатель	Фиксация наличия	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да		
	2) наличие и понятность навигации внутри организации	да		
	3) доступность питьевой воды	да		
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	да		
	5) санитарное состояние помещений организаций	да		
	6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	да		
	ИТОГО	6	100	50
<i>Доступность услуг для инвалидов</i>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:			
	1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	да		
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	нет		
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет		
	4) наличие сменных кресел-колясок	нет		

	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет		
	ИТОГО	1	20	6
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да		
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет		
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет		
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да		
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	да		
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да		
	ИТОГО	4	80	32

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

№ п/п	Показатель	Величина показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	80.8	24.2
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	30
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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
	ИТОГО	средний балл 93.6 (макс.100)	94.2 (макс. 100)
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	50
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20	6
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности,	80	32

	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
	ИТОГО	средний балл 66.7 (макс.100)	68 (макс. 100)
<i>4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
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	40
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	20
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа	100	20

	опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний бал 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
	ИТОГО		462.2 (макс. 500)

**3.2. Библиотека № 35 МКУК МЦБС п.Солнечный
Сосновского муниципального района**

**I. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО ИСТОЧНИКАМ
ИНФОРМАЦИИ**

**1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг
50 анкет**

N п/п	Показатель	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
4.4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
<i>5. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
5.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
<i>6. Доступность услуг для инвалидов</i>			
6.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
<i>7. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
7.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
7.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100	40

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
7.3.	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	20
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50

2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)

N п/п	Показатель	Стенд	Сайт	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:				
	1) дата создания организации культуры;	да	да		
	2) ее учредитель, учредители;	да	да		
	3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);	да	да		
	4) режим, график работы;	да	да		
	5) контактные телефоны и адреса электронной почты;	да	да		
	6) структура и органы управления организации культуры;	нет	да		
	7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	да	да		
	8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	нет	да		
	9) копия устава организации культуры;	да	да		
	10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	нет	да		
	11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	нет	да		
	12) информация, которая размещается, публикуется по решению	да	да		

	организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
	13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.	да	да		
	ИТОГО	9	13	84.6	25.4
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
	1) телефона		да		
	2) электронной почты		да		
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		да		
	4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		да		
	ИТОГО		4	100	30

3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)

№	Показатель	Фиксация наличия	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да		
	2) наличие и понятность навигации внутри организации	да		
	3) доступность питьевой воды	да		
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	да		
	5) санитарное состояние помещений организаций	да		
	6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	да		
	ИТОГО	6	100	50
<i>Доступность услуг для инвалидов</i>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:			
	1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	да		
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	да		
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет		
	4) наличие сменных кресел-колясок	нет		

	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет		
	ИТОГО	2	40	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да		
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет		
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет		
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да		
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	да		
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да		
	ИТОГО	4	80	32

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

№ п/п	Показатель	Величина показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
4.4.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	84.6	25.4
4.5.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	30
4.6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
	ИТОГО	средний балл 94.9 (макс.100)	95.4 (макс. 100)
<i>5. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
5.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	50
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>6. Доступность услуг для инвалидов</i>			
6.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40	12
6.2.	Обеспечение в организации условий доступности,	80	32

	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая		
6.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
	ИТОГО	средний балл 73.4 (макс.100)	74 (макс. 100)
<i>7. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
7.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
7.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
7.3.	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	20
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа	100	20

	опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
	ИТОГО		469.4 (макс. 500)

**3.3. МКУК МЦБС Библиотека № 21 МКУК МЦБС п. Теченский
Сосновского муниципального района**

**I. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО ИСТОЧНИКАМ
ИНФОРМАЦИИ**

**1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг
50 анкет**

N п/п	Показатель	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
7.4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
<i>8. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
8.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
<i>9. Доступность услуг для инвалидов</i>			
9.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
<i>10. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
10.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
10.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100	40

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
10.3.	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	20
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50

2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)

N п/п	Показатель	Стенд	Сайт	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:				
	1) дата создания организации культуры;	нет	да		
	2) ее учредитель, учредители;	да	да		
	3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);	да	да		
	4) режим, график работы;	да	да		
	5) контактные телефоны и адреса электронной почты;	да	да		
	6) структура и органы управления организации культуры;	нет	да		
	7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	да	да		
	8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	нет	да		
	9) копия устава организации культуры;	да	да		
	10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	нет	да		
	11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	нет	да		
	12) информация, которая размещается, публикуется по решению	да	да		

	организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
	13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.	да	да		
	ИТОГО	8	13	80.8	24.2
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
	1) телефона		да		
	2) электронной почты		да		
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		да		
	4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		да		
	ИТОГО		4	100	30

3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)

№	Показатель	Фиксация наличия	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да		
	2) наличие и понятность навигации внутри организации	да		
	3) доступность питьевой воды	да		
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	да		
	5) санитарное состояние помещений организаций	да		
	6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	да		
	ИТОГО	6	100	50
<i>Доступность услуг для инвалидов</i>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:			
	1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	да		
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	да		
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет		
	4) наличие сменных кресел-колясок	нет		

	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет		
	ИТОГО	2	40	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да		
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет		
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет		
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да		
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	нет		
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да		
	ИТОГО	3	60	24

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

№ п/п	Показатель	Величина показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
7.4.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	80.8	24.2
7.5.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	30
7.6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
	ИТОГО	средний балл 93.6 (макс.100)	94.2 (макс. 100)
<i>8. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
8.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	50
8.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>9. Доступность услуг для инвалидов</i>			
9.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40	12
9.2.	Обеспечение в организации условий доступности,	60	24

	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая		
9.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
	ИТОГО	средний балл 66.7 (макс.100)	66 (макс. 100)
<i>10. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
10.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
10.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
10.3.	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	20
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа	100	20

	опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
	ИТОГО		460.2 (макс. 500)

**3.4. МКУК МЦБС Библиотека № 2 с. Архангельское
Сосновского муниципального района**

**I. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО ИСТОЧНИКАМ
ИНФОРМАЦИИ**

**1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг
50 анкет**

N п/п	Показатель	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
10.4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
<i>11. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
11.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
<i>12. Доступность услуг для инвалидов</i>			
12.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
<i>13. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
13.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
13.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100	40

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
13.3.	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	20
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50

2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)

N п/п	Показатель	Стенд	Сайт	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:				
	1) дата создания организации культуры;	нет	да		
	2) ее учредитель, учредители;	да	да		
	3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);	да	да		
	4) режим, график работы;	да	да		
	5) контактные телефоны и адреса электронной почты;	да	да		
	6) структура и органы управления организации культуры;	нет	да		
	7) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	да	да		
	8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	нет	да		
	9) копия устава организации культуры;	да	да		
	10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	нет	да		
	11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	нет	да		
	12) информация, которая размещается, публикуется по решению	да	да		

	организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
	13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.	да	да		
	ИТОГО	8	13	80.8	24.2
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
	1) телефона		да		
	2) электронной почты		да		
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		да		
	4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		да		
	ИТОГО		4	100	30

3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)

№	Показатель	Фиксация наличия	Значение показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Комфортность условий предоставления услуг</i>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да		
	2) наличие и понятность навигации внутри организации	да		
	3) доступность питьевой воды	да		
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	да		
	5) санитарное состояние помещений организаций	да		
	6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	да		
	ИТОГО	6	100	50
<i>Доступность услуг для инвалидов</i>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:			
	1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	да		
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	нет		
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет		
	4) наличие сменных кресел-колясок	нет		

	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет		
	ИТОГО	1	20	6
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да		
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет		
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет		
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да		
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	да		
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да		
	ИТОГО	4	80	32

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

№ п/п	Показатель	Величина показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
10.4.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	80.8	24.2
10.5.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	30
10.6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
	ИТОГО	средний балл 93.6 (макс.100)	94.2 (макс. 100)
<i>11. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
11.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	50
11.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>12. Доступность услуг для инвалидов</i>			
12.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20	6
12.2.	Обеспечение в организации условий доступности,	80	32

	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая		
12.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
	ИТОГО	средний балл 66.7 (макс.100)	68 (макс. 100)
<i>13. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
13.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
13.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
13.3.	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	20
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа	100	20

	опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
	ИТОГО		462.2 (макс. 500)

Итоговый протокол оценки

**МКУК «Межпоселенческая централизованная городская библиотека»
Сосновского муниципального района (на основании диагностики
четырёх библиотек, входящих в систему)**

РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

N п/п	Показатель	Величина показателя в баллах	Значение показателя с учетом его значимости
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	81.75	24.5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	30
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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40
	ИТОГО	средний балл 93.9 (макс.100)	94.5 (макс. 100)
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	50
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50

	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	80	32
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30
	ИТОГО	средний балл 73.3 (макс.100)	74 (макс. 100)
<i>4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</i>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	100	40
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	40
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
	ИТОГО	средний балл 100	100 (макс. 100)

		(макс.100)	
<i>5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</i>			
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	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50
	ИТОГО	средний балл 100 (макс.100)	100 (макс. 100)
	ИТОГО		468.5 (макс. 500)