

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МАУ Централизованная библиотечная система МР Караидельский район РБ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального автономного учреждения Централизованная библиотечная система муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан проводилось ООО «ИНТЕР-ПРОМ» в июле 2019 года. Исследование велось в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 г.), Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Расчет показателей производился на основе анализа сайта организации в сети "Интернет", иных открытых информационных ресурсов организации; анализа нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры; наблюдение, посещение организации; опрос получателей услуг.

№	Показатель	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	65
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	60
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)	92,1
Интегральный показатель критерия 1		74,3
2. Комфортность условий предоставления услуг		

2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	65
2.2	Не применяется для оценки организаций культуры	-
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	81,6
Интегральный показатель критерия 2		73,3
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	70
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88,7
Интегральный показатель критерия 3		63,6
4. Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	96,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	92,1
Интегральный показатель критерия 4		96,1
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг²		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	83,9
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	85,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	85,3
Интегральный показатель критерия 5		89,9
Итого		79,5

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» на сайте организации отсутствует следующая информация: схема проезда, сведения об учредителе и учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах), копии плана финансово-хозяйственной деятельности.

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» не выдержан параметр «Доступность питьевой воды»

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» необходимо отметить, что некоторые параметры данного показателя осуществить технически трудно либо невозможно: «Наличие адаптированного лифта», «Наличие сменных колясок», «Наличие адаптированных туалетов» и т.д. Не выдержан параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных мест инвалидов».

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» часть параметров показателя так же является технически невыполнимой, например, «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Из технически выполнимых параметров необходимо создать альтернативную версию сайта для слабовидящих. Навигацию внутри помещений организации сделать доступной для инвалидов по зрению (шрифт Брайля/ цветные метки/ крупные надписи).

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя составляет 79,5 балла (что соответствует формулировке «хорошо»).

Таким образом, результаты исследования позволяют заключить, что качество оказания услуг Муниципального автономного учреждения Централизованная библиотечная система муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан в целом соответствует требованиям.