Результаты и недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Боровичского муниципального района в 2021 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Филиалы | Критерий 1  «Открытость и доступность информации об организации » | | | | | Критерий 2  «Комфортность условий предоставления услуг» | | Критерий 3  «Доступность услуг для инвалидов» | | | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | |
| 1.1.1.  Информация на сайте | 1.1.2. Информация на стенде | 1.2.1  Каналы обратной связи | 1.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 1.3.2.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | 2. 1.1.  Комфортность предоставления услуг | 2.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1.1. Наличие условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | 3.2.1.  Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4.1.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг | 4.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказания услуги | 4.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 5.1.1.  Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком работы) | 5.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |
| 1 | МБУК «Городская централизованная библиотечная система» | | + | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | + | 85,50 %  (в 2018 году 100 %) | 90,21 %  (в 2018 году 98,61 %) | + | 70,00 %    (в 2018 году 94,66 %) | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 7,78 %  (в 2018 году 31,81 %) | 95,45 %  (в 2018 году  99,33 %) | 99,54 %  (в 2018 году 100 %) | 94,38 %  (в 2018 году 100 %) | 88,64%  (в 2018 году 98,00 %) | 85,90 %  (в 2018 году 98,00 %) | 95,45%  (в 2018 году 100 %) |
|  |  | Центральная городская библиотека |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | + |  | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Детская библиотека |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | + |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Библиотека-филиал № 1 |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | + |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Библиотека-филиал № 2 |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | Отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Библиотека-филиал № 3 |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | + |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Библиотека-филиал № 4 |  | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | + |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | недостатки отсутствуют, все условия критерия выполнены |
|  | информация по сайту учреждения учитывается по всей организации в целом (пункты 1.1.1, 1.2.1)  доля удовлетворенных получателей услуг учитывается по всей организации в целом (пункты 1.3.1., 1.3.2., 2.3.1., 3.3.1., 4.1.1., 4.2.1., 4.3.1., 5.1.1., 5.2.1., 5.3.1.) |
| хх,хх% | рост или достижение доли получателей, удовлетворенных услугами, предыдущей НОК |
| хх,хх% | снижение доли получателей, удовлетворенных услугами, |