Государственное автономное учреждение культуры
«Региональный центр развития культуры Оренбургской области»

# Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечно-клубная система» Красногвардейского района

2019

## Общая характеристика

## независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечно-клубная система» Красногвардейского района (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

В ходе исследования оценивались:

- Открытость и доступность информации об учреждении;

- Комфортность условий предоставления услуг;

- Доступность услуг для инвалидов;

-Доброжелательность, вежливость работников организации;

- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, была проведена в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечно-клубная система» Красногвардейского района.

## Цели и задачи проведения независимой оценки.

**Цели** реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

**1)** выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;

**2)** получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве оказания услуг;

**3)** выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

**4)** интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов.

## Объект независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, **во-первых,** в отношении качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечно-клубная система» Красногвардейского района.

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования**: апрель-июнь 2019 года.

Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **68** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;

- **анализ** информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

## 1. *Открытость и доступность информации об организации культуры*.

Данный критерий оценивается по трем показателям:

-Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- 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)

## 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

(значимость показателя 30%)

**1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:**

| № п/п | **Наименование информационного объекта** | **Наличие Да/нет** |
|---|---|---|
| 1 | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | нет |
| 2 | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | нет |
| 3 | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | нет |
| 4 | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | нет |
| 5 | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | нет |
| 6 | сведения о видах предоставляемых услуг | нет |
| 7 | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | да |
| 8 | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | да |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | нет |
| 10 | информация о планируемых мероприятиях | да |
| 11 | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | да |
| 12 | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | да |
| 13 | план по улучшению качества работы организации | да |
| Итого: | | 6 |

**1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

| № п/п | **Наименование информационного объекта** | **Наличие, да/нет** |
|---|---|---|
| 1 | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | да |
| 2 | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | да |
| 3 | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | да |
| 4 | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | да |
| 5 | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | да |
| 6 | сведения о видах предоставляемых услуг | да |
| 7 | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, | нет |

| | | |
|---|---|---|
| | цены (тарифы) на услуги | |
| 8 | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | нет |
| 9 | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | нет |
| 10 | информация о планируемыхмероприятиях | нет |
| 11 | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | да |
| 12 | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | да |
| 13 | план по улучшению качества работы организации | нет |
| Итого: | | 8 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{инф} = \left( \frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100$$

, где

$И_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$И_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом по показателю **«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»** учреждение набирает:

$$\left(\frac{6+8}{2\times 13}\right)\times 100 = 53{,}8 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: 53,8 х 30% = **<u>16,1 балла</u>**

## 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значимость показателя 30 %)

| **№ п/п** | **Информативный блок (30 баллов за каждый способ)** | **Наличие и функционирование (да/нет)** |
|---|---|---|
| 1 | телефон | да |
| 2 | электроннойпочты | да |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | да |
| 4 | раздела «Частозадаваемыевопросы» | нет |
| 5 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | нет |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | иногодистанционногоспособавзаимодействия | нет |
| Итого: | | 3 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}$$ , где:

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

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

**При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и болеедистанционных способов** обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю **присваивается 100 баллов**.

Таким образом, поскольку на сайте учреждения представлено 3 дистанционных способов обратной связи, по показателю **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»** учреждение набирает:

30х3 = 90 баллов

С учетом значимости показателя: 90 х 30% = 27 **баллов**

**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) **(значимость показателя 40%)**

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$П_{уд}^{откр} = \left( \frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»** учреждение набирает:

$$\left( \frac{55+42}{2 \times 68} \right) \times 100 = 71{,}3 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: **71,3х40%=28,5 балла**

Итого по критерию **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**: 17,3+27+ 28,5 = **<u>71,6 балла</u>**

**Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры**

**По первому критерию оценки** отмечается, что на информационных стендах в помещении учреждения размещена только половина требуемой информации об организации культуры.

На сайте учреждения размещена почти вся требуемая информация, кроме следующих критериев:

-копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;

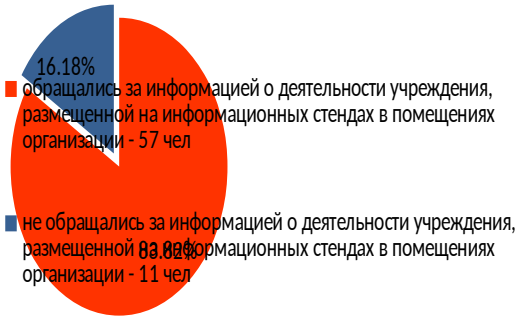
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- информация о планируемых мероприятиях;

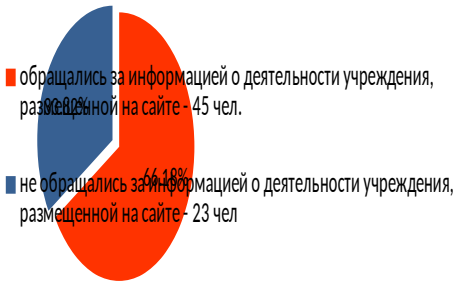
- план по улучшению качества работы организации.

При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, так все получатели услуг, кто обращался за информацией об учреждении, нашел требуемую информацию, что отражено в анкетах. Доля получателей услуг, обращавшихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

**Доля получателей услуг, обращавшихся за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах (из 68 опрошенных)**




**Доля получателей услуг, обращавшихся за информацией о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (из 68 опрошенных)**




## 2. *Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"*

Данный критерий оценивается по двум показателям:
- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### *2.1.*Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%)

| № п/п | Информативный блок (20 баллов за каждое комфортное условие) | Наличие(да/нет) |
|---|---|---|
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | нет |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации | да |
| 3 | доступность питьевой воды | нет |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | да |
| 5 | санитарное состояние помещений организаций | нет |
| 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: | | 3 |

Значение показателя определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$$ , где:

$Т_{комф}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

**<u>При наличии 5 и болеекомфортных условий</u>** <u>по данному показателю</u> **<u>присваивается 100 баллов</u>**.

Таким образом, поскольку в учреждении представлено 3 комфортных условий по показателю**«Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»** учреждение набирает:

20х3 = 60 баллов

С учетом значимости показателя: 60х50% = **<u>30 баллов</u>**

**2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$$

, где

$У^{комф}$ - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{46}{68} x 100 = 67{,}6 \, баллов$$

С учетом значимости показателя: 67,6х50% = **33,8 баллов**

Итого по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»**:

30+33,8 = **63,8 балла**

**Вывод по данному критерию:** В результате проведенного исследования установлен средний уровень комфортности условий предоставления услуг.

### *3. «Доступность услуг для инвалидов»*

**3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** (значимость показателя 30%)

| № п/п | **Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)** | **Наличие (да/нет)** |
|---|---|---|
| 1 | оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | нет |
| 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: | 0 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$$ , где:

$Т^{орг}_{дост}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{орг}_{дост}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

По показателю **«Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»** учреждение набирает: 0 баллов

С учетом значимости показателя: 0х30% = **<u>0 баллов</u>**

## 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%)

| № п/п | Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие) | Наличие (да/нет) |
|---|---|---|
| 1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | нет |
| 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: | | 2 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{дост}^{услуг} = Т_{дост}^{услуг} \times С_{дост}^{услуг}$$ , где:

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

$С_{дост}^{услуг}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю **«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** учреждение набирает:

20х2=40 баллов

С учетом значимости показателя: 40х40% = **16 баллов**

## 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%)

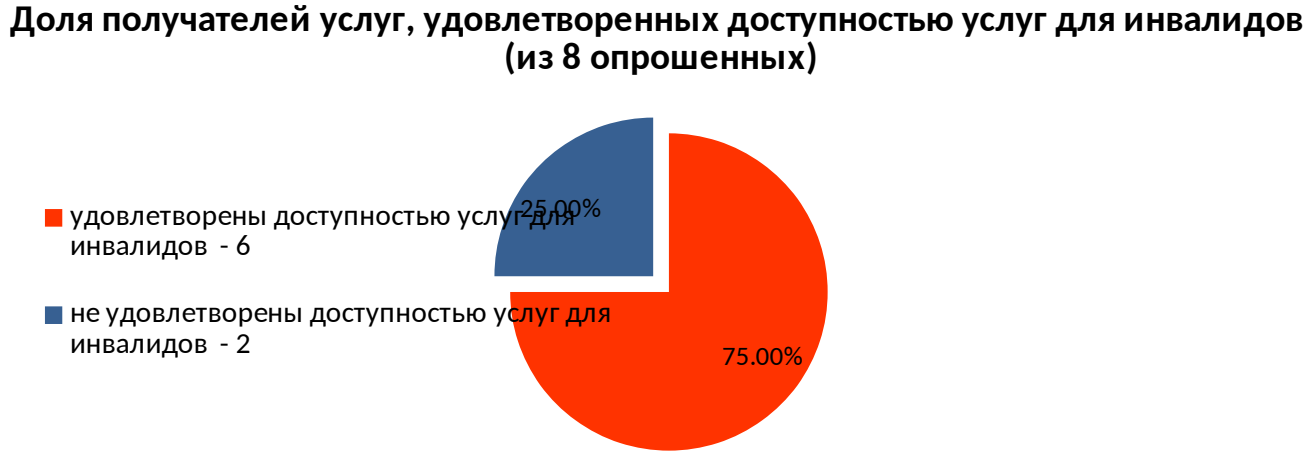
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{дост} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100$$

, где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.




По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»,** учреждение набирает:

$$\frac{6}{8} x\, 100 = 75\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 75х30% = **22,5 баллов**

Итого по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**: 0+16+22,5 = **38,5 баллов**

## *4. Доброжелательность, вежливость работников организации*

### 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (значимость показателя 40%)

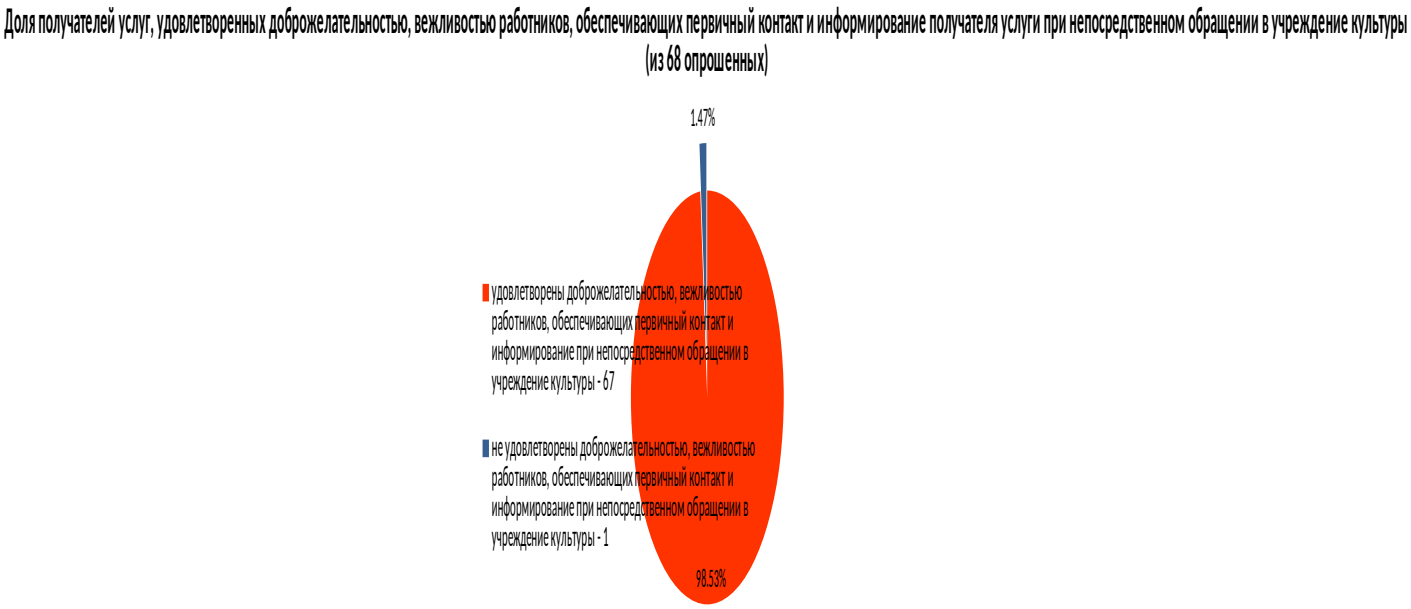
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.




По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт»,** учреждение набирает:

$$\frac{67}{68} x\, 100 = 98{,}5\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 98,5х40% = **<u>39,4 баллов</u>**

## 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%)

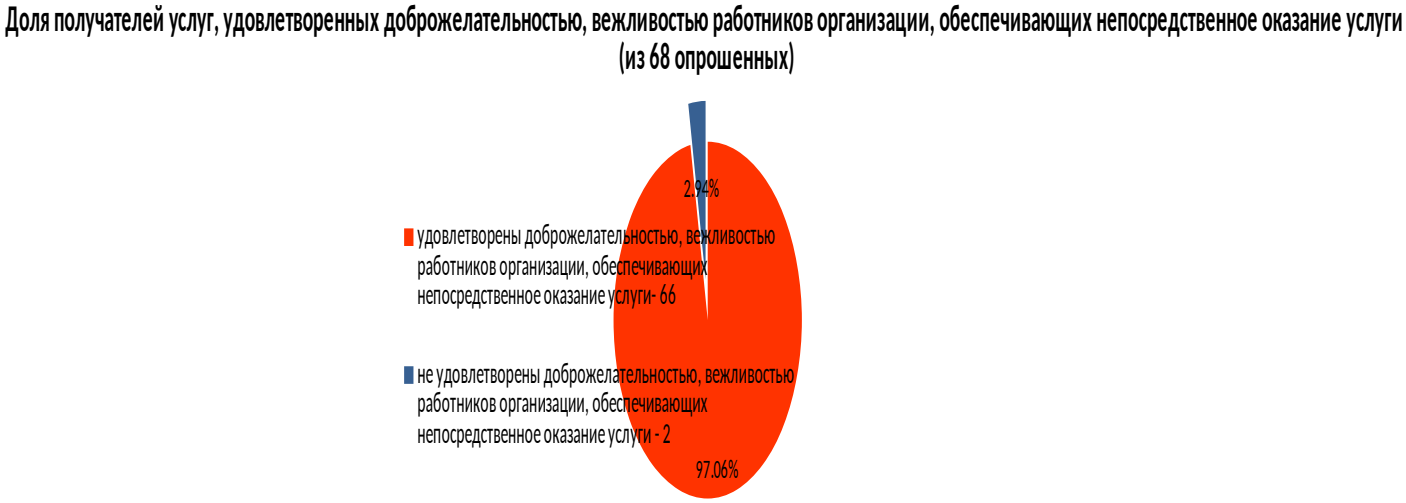
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общеечислоопрошенныхполучателейуслуг



По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»,** учреждение набирает:

$$\frac{66}{68} x\, 100 = 97{,}1\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 97,1х40% = **38,8 баллов**

## 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.)) (значимостьпоказателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (из 44 опрошенных)**

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»,** учреждение набирает:

$$\frac{44}{44} x 100 = 100\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 100х20% = **<u>20 баллов</u>**

Итого по критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**:

39,4+38,8+20 = **<u>98,2 балла</u>**

**5.** ***Удовлетворенность условиями оказания услуг***

**5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)(значимость показателя 30%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общеечислоопрошенныхполучателейуслуг

По показателю **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»,** учреждение набирает:

$$\frac{66}{68} x\, 100 = 97{,}1\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 97,1х30% = **<u>29,1 баллов</u>**

## 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

$$П_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общеечислоопрошенныхполучателейуслуг

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{65}{68} x\, 100 = 95{,}6\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 95,6х20% = **<u>19,1 баллов</u>**

## 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд} = \left( \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общеечислоопрошенныхполучателейуслуг

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{67}{68} x\, 100 = 98{,}5\, баллов$$

С учетом значимости показателя: 98,5х50% = **<u>49,3 баллов</u>**

Итого по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**:

29,1+19,1+49,3 = **<u>97,5 баллов</u>**

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**Замечания по работе учреждения:**

График работы библиотек неудобный для работающих граждан;

Необходимо обновить материально-техническую базу;

Необходимо пополнить библиотечный фонд;

Необходимо провести ремонт зданий;

Проводить больше концертов и массовых уличных мероприятий;

Разнообразить детские кружки;

Проводить выездные мероприятия;

Проводить больше мероприятий для молодежи.

**Пользователи также отметили необходимость перенесения центральной библиотеки на 1-ый этаж.**

## Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{71,6+63,8+38,5+98,2+97,5}{5}=73,9\,балла$$