

# Аналитический отчет

по результатам проведения независимой  
оценки в отношении муниципального  
бюджетного учреждения «Районная публичная  
библиотека им. А.Герцена» Абдулинского  
городского округа

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 «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа (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 «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа.

### **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 «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа.

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

**Период проведения исследования:** февраль-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 **78** 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:**

№	Наименование информационного объекта	Наличие
---	--------------------------------------	---------

п/п		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, 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	да
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:		13

**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)	нет
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)	нет
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, 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)	нет
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	нет

	организацией культуры	
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	нет
13	план по улучшению качества работы организации	да
Итого:		8

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

$I_{\text{стенд}}$  - 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

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:

$$\left( \frac{13+8}{2 \times 13} \right) \times 100 = 80,8 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $80,8 \times 30\% = \underline{\underline{24,2 \text{ балла}}}$

## 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	электронной почты	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	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	иного дистанционного способа взаимодействия	нет
Итого:		3

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

$T_{\text{дист}}$  - 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.

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

Таким образом, поскольку на сайте учреждения представлено 3 дистанционных способа обратной связи, по показателю «**Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**» учреждение набирает:  $30 \times 3 = 90$  баллов

С учетом значимости показателя:  $90 \times 30\% = 27$  **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:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$  - 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:

$$\left( \frac{54+35}{2 \times 78} \right) \times 100 = 57,1 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя:  $57,1 \times 40\% = 22,8$  балла

Итого по критерию «**Открытость и доступность информации об организации культуры**»:  $24,2 + 27 + 22,8 = 74$  **балла**

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

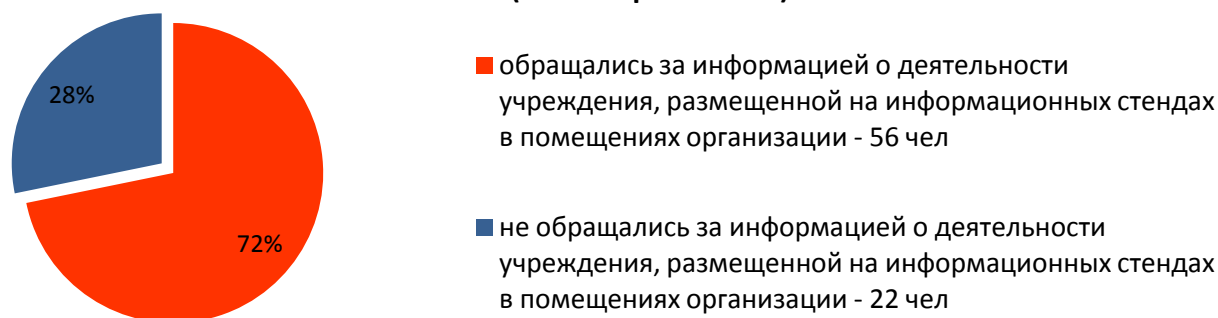
По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах в помещении учреждения размещена вся требуемая информация об организации культуры. Сайт учреждения заполнен плохо и неудобен для использования. **Необходимо улучшить работу сайта, или создать новый, более удобный сайт!**

На сайте учреждения отсутствует следующая информация:

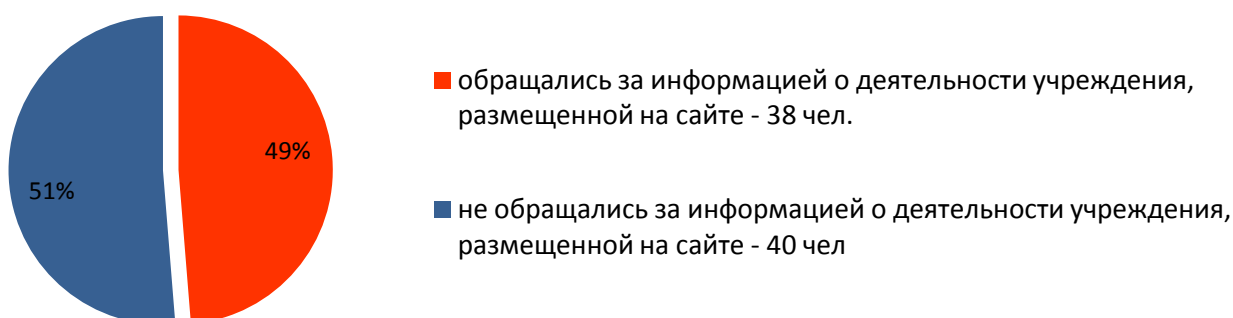
- учредительные документы;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- план по улучшению качества работы организации (план оформлен в программе Power Point)

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, обратившихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

**Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах (из 78 опрошенных)**



**Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (из 78 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	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:		5

Значение показателя определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{комф}}$  - 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.

**При наличии 5 и болеекомфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.**

Таким образом, поскольку в учреждении представлено 5 комфортных условий по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает: 100 баллов

С учетом значимости показателя:  $100 \times 50\% = \underline{\underline{50 \text{ баллов}}}$

### 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:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, \text{ где}$$



$Y_{\text{комф}}$  - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



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

$$\frac{69}{78} \times 100 = 88,5 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $88,5 \times 50\% = \underline{\underline{44,3 \text{ баллов}}}$

Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$50 + 44,3 = \underline{\underline{94,3 \text{ балла}}}$$

**Вывод по данному критерию:** В результате проведенного исследования установлен довольно высокий 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;	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	да
Итого:		2

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

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

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

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

$$20 \times 2 = 40 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $40 \times 30\% = \underline{12 \text{ баллов}}$

#### 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;	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

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - 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:

$$20 \times 4 = 80 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $80 \times 40\% = \underline{\underline{32 \text{ балла}}}$

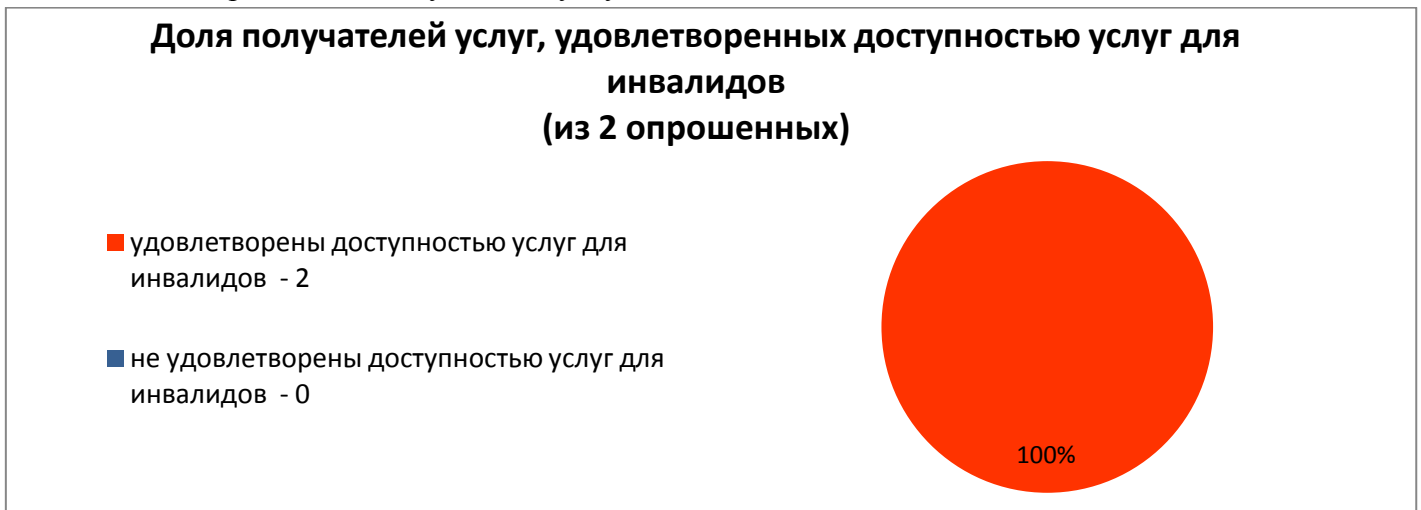
### 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%)

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$C_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.



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

$$\frac{2}{2} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 30\% = \underline{\underline{30 \text{ баллов}}}$

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:  $12 + 32 + 30 = \underline{\underline{74 \text{ балла}}}$

#### 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:

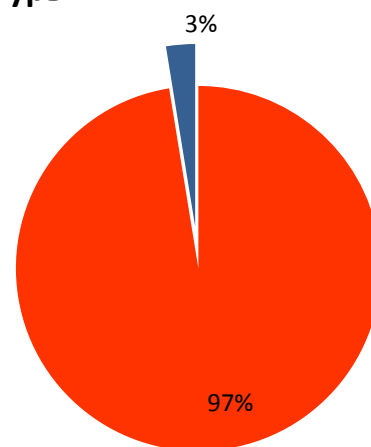
$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (из 78 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в учреждение культуры - 76
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в учреждение культуры - 2



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

$$\frac{76}{78} \times 100 = 97,4 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $97,4 \times 40\% = \underline{\underline{39 \text{ баллов}}}$

##### 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:

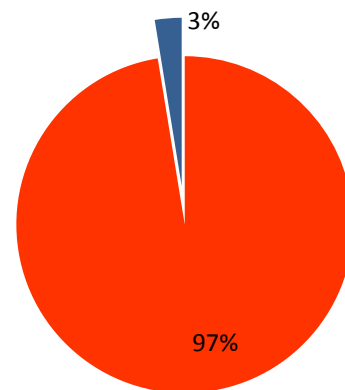
$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (из 78 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 76
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 2



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

$$\frac{76}{78} \times 100 = 97,4 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $97,4 \times 40\% = \underline{\underline{39 \text{ баллов}}}$

**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.)) (значимость показателя 20%)**

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

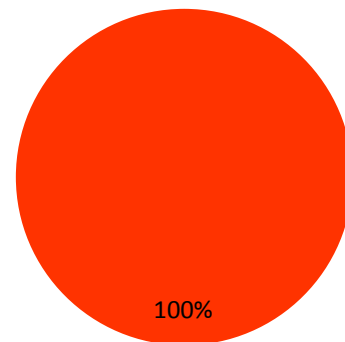
$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (из 45 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 45
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 0



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

$$\frac{45}{45} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 20\% = \underline{20 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$39 + 39 + 20 = \underline{98 \text{ баллов}}$$

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

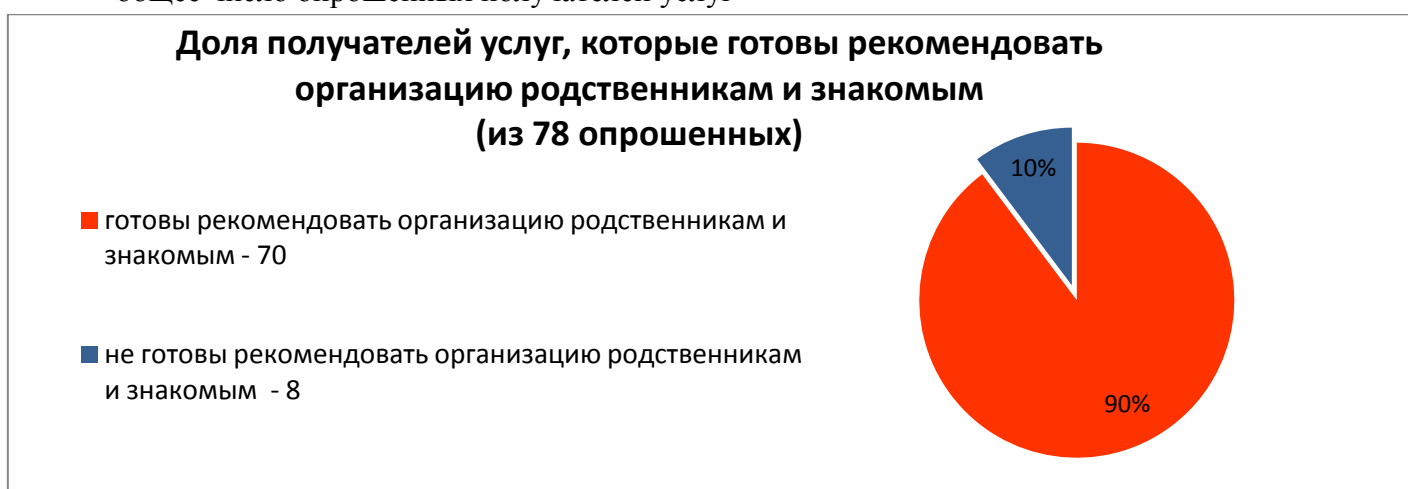
### 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)(значимость показателя 30%)

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

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг



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

$$\frac{70}{78} \times 100 = 89,7 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $89,7 \times 30\% = \underline{\underline{26,9 \text{ баллов}}}$

### 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:

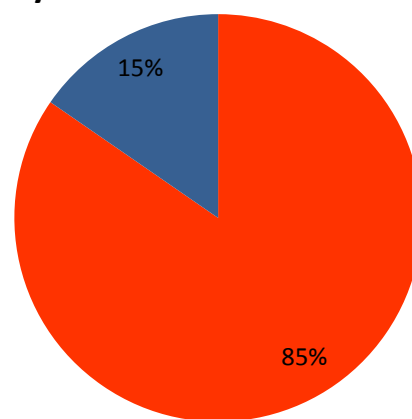
$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг

**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (из 78 опрошенных)**

- удовлетворены организационными условиями предоставления услуг - 66
- не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг - 12



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

$$\frac{66}{78} \times 100 = 84,6 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $84,6 \times 20\% = \underline{\underline{16,9 \text{ баллов}}}$

**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:

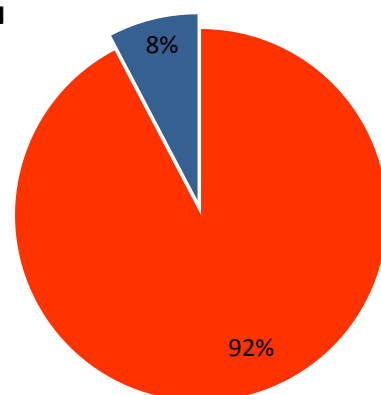
$$П_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (из 78 опрошенных)**

- удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении - 72
- не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении - 6



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

$$\frac{72}{78} \times 100 = 92,3 \text{ балла}$$



С учетом значимости показателя:  $92,3 \times 50\% = \underline{46,2}$  балла

Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$26,9 + 16,9 + 46,2 = \underline{90}$  баллов

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

**Замечания по работе учреждения:**

Увеличить библиотечные фонды;

Открыть буфет;

Приобрести новую литературу;

Улучшить работу официального сайта библиотеки.

**Итоговая оценка, полученная учреждением:**

$$\frac{74 + 94,3 + 74 + 98 + 90}{5} = 86,1 \text{ баллов}$$