

Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2022 году

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) организована Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, созданного при Департаменте культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Финансирование проведения НОК обеспечивал Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Оператор – ООО Исследовательская компания «Лидер» г. Красноярск.

МБУ «Городская централизованная библиотечная система» (515 респондентов)

Итоговый показатель НОК – 96,43 балла, 6 место (в рейтинге 12 библиотек) (2020 год - 93,90 баллов, 4 место в рейтинге):

1. Открытость и доступность информации об организации – 99,6 баллов (2020 год – 98 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – 100% (30 баллов из 30);

- обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 100% (30 баллов из 30);

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – 99% (39,6 баллов из 40).

2. Комфортность условий предоставления услуг – 98,00 баллов (2020 год – 99 баллов), в том числе:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 100% (50 баллов из 50);

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96% (48 баллов из 50).

3. Доступность услуг для инвалидов – 85,59 баллов (2020 год – 72 балла), в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 60% (18 баллов из 30);

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 100% (40 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92% (27,59 баллов из 30 баллов).

4. Доброжелательность, вежливость работников организации – 100 баллов (2020 год – 100 баллов), в том числе:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 100% (40 баллов из 40);
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% (40 из 40 баллов);
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% (20 баллов из 20).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 99,00 баллов (2020 год – 100 баллов), в том числе:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 99% (29,7 баллов из 30);
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 99% (19,79 баллов из 20);
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 99% (49,5 баллов из 50).

По итогам изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг учреждению рекомендовано обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок
- оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом условий доступности для инвалидов.