

МБУК «Моркинская ЦБС»

Приняли участие 580 респондентов, из них 110 инвалидов

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30 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)	39,2 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50 баллов/
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45,5 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	8 баллов/
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	25,8 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 баллов/
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 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,	20 баллов/

	получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 баллов/
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов/
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов/
Итого		86,9 баллов

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По мнению основной части респондентов информация соответствует о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, для обратной связи и взаимодействия с получателями услуг есть телефон, электронная почта и т.д.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - устраивает.

Но в одной анкете было отмечено, что холодно в помещении. Нужно обновить мебель для читателей - 9 (кресла, диван, пуфик, мягкий стул).

В связи с развитием новых информационных технологий пользователи ЦБС хотели бы: Бесплатный вай фай – 4, Цветной принтер – 3, Проектор, экран – 3, Телевизор – плазма – 2, Компьютер для читателей – 12, Кинозал для детей – 1.

Нужны новые книги – 27 (фантастика, детская литература, литература на марийском языке взрослым и детям, журналы для сада, огорода)

Игровая комната – 2

Обновлять новостную ленту (указывать время размещения новости, обновлять информацию во всех разделах сайта и т. д.);

Обеспечить возможность удаленной записи в библиотеку;

Разработать и разместить виртуальный тур по библиотеке;

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - оценен всего лишь в 65 баллов. Поэтому необходимо:

Обеспечить сотрудникам повышение квалификации по работе с лицами с ОВЗ;

Обеспечить наличие пандусов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

Обеспечить наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;

Обеспечить наличие сменных кресел-колясок;

Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры:

Активизация работы с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - сотрудники вежливы, доброжелательны – 94 балла.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95 баллов.

Библиотеке быть! – 1. Пусть даже кто-то один так написал, но это горит о том, что людям на селе библиотека нужна.

Положительным фактом является то, что все сельские филиалы в цветах, что особенно привлекает читателей

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ 06.11.2019

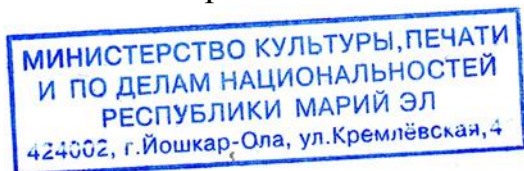
МБУК «Моркинская ЦБС»

Обеспечить температурный режим в библиотеке.

Принять меры по обновлению материально-технической базы библиотек, в том числе: современным техническим оборудованием (телевизоры, компьютеры, множительная техника) обеспечению доступа к интернету, своевременно обновлять новостной блок сайта библиотеки;

расширить перечень поступлений книг и периодики, детской литературы, изданий на марийском языке взрослым и детям;

активизировать работу с инвалидами и лицами с ОВЗ, в том числе обеспечить адаптированными поручнями, необходимыми по ширине дверными проемами, пандусами; повышение квалификации сотрудников библиотек для сопровождения лиц с ОВЗ.



Л.И. Русинова, консультант