

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией,  
осуществляющей деятельность в сфере культуры**

Наименование организации	Численность респондентов принявших участие в анкетировании, чел.	Значения показателей НОК в баллах (с учетом значимости)																			
		Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Итого по критерию 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по критерию 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по критерию 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по критерию 5	Итого по учреждению культуры
Максимальный балл		30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
Бюджетное учреждение культуры города Омска «Омские муниципальные библиотеки»	740	28	30	40	98	50	46,89	96,89	6	48	29,68	83,68	39,94	39,95	20	99,89	30	19,89	50	99,89	95,66

**Показатели:**

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

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных).

4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества**

На официальном сайте организации культуры отсутствует следующая информация:

– раздел «Часто задаваемые вопросы».

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:

– выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

– 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;

– помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.