

Оценочная таблица по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина»

№ п/п	Показатели	Качество	Фактический балл	Максимальный балл
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			
1.1.1	Соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	7 / 10	23	30
1.1.2	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8 / 10		
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 (например анкеты для опроса граждан или гиперссылки на все)	3 способа	27	30
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)		40	40

1.3.1	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	8 / 8		
1.3.2	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	7 / 7		
Итого			90	100
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и пометка навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (высота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки); - возможность бронирования услуги/доступность заявки на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	7 условий	50	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10 / 10	50	50
Итого			100	100
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	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 специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	4 условия	24	30
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;	4 условия	32	40

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 работникам организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работников организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	6 / 6	30	30
	Итого		86	100
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8 / 9	36	40
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)	8 / 9	36	40
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6 / 8	15	20
	Итого		86	100
Критерий «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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9 / 9	30	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9 / 9	20	20

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9/9	50	50
	Итого		100	100
	Итоговые показатели по 5 критериям оценки	10 баллов	92	100

Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России по улучшению деятельности организации:

- 1) на официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг;
 - копию плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы;
 - порядок оценки качества работы организации на основании критериев НОК;
 - сервис подачи электронного обращения в организацию;
 - анкету для опроса граждан или ссылку на нее.

- 2) на общедоступных информационных ресурсах на территории организации (стенды, афиши, «уголок потребителя») разместить следующую информацию:
 - информацию о структуре и органах управления организацией;
 - информацию о проведении НОК (сроки, количественные результаты, планы по устранению недостатков).

- 3) обеспечить в организации:
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.