

Результаты и недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг областных учреждений культуры в 2021 году (библиотеки)

№ п/п	Учреждение	Филиалы	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»			Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»			Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
			1.1.1. Информация на сайте	1.1.2. Информация на стенде	1.2.1. Каналы обратной связи	1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью и достоверностью информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью и достоверностью информации об организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	2.1.1. Комфортность предоставления услуг	2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом полностью предоставлением услуг	3.1.1. Наличие условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказания услуги	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	5.1.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию знакомым	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями оказания услуг (графики работы)	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
2	ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека»		+	+	Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)	91,29 % (в 2020 году 94,40 %)	93,54 % (в 2020 году 96,94 %)	+	94,33 % (в 2020 году 95,33 %)	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Отсутствие сменных кресел-колясок Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических	Отсутствие возможности предоставления по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	45,54 % (в 2020 году 57,14 %)	97,83 % (в 2020 году 96,66%)	98,16 % (в 2020 году 98,00%)	97,91 % (в 2020 году 99,17%)	97,50 % (в 2020 году 96,00 %)	96,66 % (в 2020 году 94,00 %)	99,00 % (в 2020 году 98,66 %)

								помещений для инвалидов									
--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	недостатки отсутствуют, все условия критерия выполнены
	информация по сайту учреждения учитывается по всей организации в целом (пункты 1.1.1, 1.2.1)
	доля удовлетворенных получателей услуг учитывается по всей организации в целом (пункты 1.3.1., 1.3.2., 2.3.1., 3.3.1., 4.1.1., 4.2.1., 4.3.1., 5.1.1., 5.2.1., 5.3.1.)
xx,xx%	рост или достижение доли получателей, удовлетворенных услугами, предыдущей НОК
xx,xx%	снижение доли получателей, удовлетворенных услугами,