

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
Зайцева В. А. Зайцева
 «25» ноября 2019 года

**Результаты независимой оценки качества и оказания услуг в сфере культуры
 муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
 город Набережные Челны Республики Татарстан**

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Критерий открытости и доступности информации об организации			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на library-CBS@mail.ru	
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Официальный сайт организации на library-CBS@mail.ru мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Изучение мнения пользователей	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			99,20

II. Критерий комфортности условий предоставления услуги			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией	Изучение мнения пользователей	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			98,00
III. Критерий доступности услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах	

		самообследования, визуальный осмотр	
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения пользователей	
3.3	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			66,30
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Изучение мнения пользователей	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения пользователей	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения пользователей	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			99,60
V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения пользователей	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения пользователей	
5.3	Доля получателей услуг удовлетворенных, в целом условиями оказания услуг в организации	Изучение мнения пользователей	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			99,10
Итоговое среднее значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			92,44