

## Оценочная таблица по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Научно-техническая библиотека Министерства промышленности и торговли  
Российской Федерации»**

№ п/п	Показатель	Количество	Фактический балл	Максимальный балл
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		14	30
1.1.1	Соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	8 / 10		
1.1.2	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	1 / 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	6 способов	30	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)		39	40

1.3.1	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	19 / 19		
1.3.2	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22 / 23		
Итого			83	100
<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>				
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; - транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки); - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	6 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)	25 / 25	50	50
Итого			100	100
<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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 сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	2 условия	12	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;	3 условия	24	40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	3 / 3	30	30
	Итого		66	100
<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>				
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)	25 / 25	40	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)	25 / 25	40	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, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	22 / 22	20	20
	Итого		100	100
<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
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)	25 / 25	30	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25 / 25	20	20

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25 / 25	50	50
	Итого		100	100
	Итоговые показатели по 5 критериям оценки	25 анкеты	90	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:
  - копию документа о порядке предоставления услуг за плату, включая цены (тарифы) на услуги;
  - порядок оценки качества работы организации на основании критериев НОК.
  
- 2) на общедоступных информационных ресурсах на территории организации (стенды, афиши, «уголок потребителя») разместить следующую информацию:
  - информацию об учредителе организации;
  - информацию о режиме и графике работы организации;
  - контактные телефоны и адреса электронной почты, а также официального сайта;
  - информацию о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг;
  - информацию о структуре и органах управления организацией;
  - информацию о ФИО и должностях руководящего состава;
  - информацию о видах предоставляемых услуг;
  - копию документа о порядке предоставления услуг за плату, включая цены (тарифы) на услуги;
  - информацию о проведении НОК (сроки, количественные результаты, планы по устранению недостатков).
  
- 3) обеспечить в организации:
  - наличие и понятность навигации внутри организации;
  - выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.