

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
в Муниципальном учреждении культуры
«Централизованная библиотечная система» г.Реутов
Московской области**

№ п/п	критерии	показатели	max. балл	балл
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА	30	25
		1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	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"	40	39,5
		Итого по критерию 1	100	94,5
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	30	30
		2.2 Время ожидания услуги (не установлен: определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3)	40	40
		2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	30	30
		Итого по критерию 2	100	100
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	24
		3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	40
		3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	30
		Итого по критерию 3	100	94

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении	40	39,9
		4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	40	39,9
		4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20
		Итого по критерию 4	100	99,8
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	30	29,9
		5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	19,9
		5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	49,9
		Итого по критерию 5	100	99,7
Средняя оценка по МУК «ЦБС»			97,6	

