

Комментарии

Месторасположение учреждения удобно для местных жителей, расположено в центре поселения вблизи остановок общественного транспорта. Территория благоустроена. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в хорошем состоянии. Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» в большинстве своем выполнены, учитывая потребности посетителей и специфику учреждения. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. Входная зона оборудована пандусом, присутствуют информационные таблички со шрифтом Брайля, кнопка вызова сотрудников. Внутри учреждения имеется оборудованная туалетная комната, сменные кресла-коляски. При необходимости сотрудники учреждения оказывают помощь маломобильным группам населения в помещении библиотеки. Сотрудники способны компетентно ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения. Необходимо особо отметить усилия руководителя и работников, их заинтересованность в развитии учреждения, доброжелательность по отношению посетителям и операторам Фонда. Сосновоборская городская публичная библиотека в своей деятельности использует многочисленные социально-культурные формы, которые позволяют привлечь аудиторию различных возрастных категорий. Посетители неоднократно выражали благодарность за интересные мероприятия коллективу библиотеки. Из предложений было отмечено размещение кулера с питьевой водой, а также рассмотреть возможность увеличения режима работы, так как работающие люди не всегда успевают взять книги.

Сайт Сосновоборской городской библиотеки работает. На стартовой странице присутствуют все необходимые вкладки, что упрощает поиск информации. Здесь же размещен анонс ближайших мероприятий. Документация размещена в соответствующем модуле, который регулярно обновляется: учредительные документы, локальные акты, планы о работе учреждения на текущий год, а также подробные отчеты о деятельности, в том числе финансовые. Раздел «Анонсы» также выделен, содержит актуальную информацию о предстоящих мероприятиях. В модуле «О библиотеке» можно ознакомиться с направлениями деятельности учреждения, его историей. Здесь же размещена контактная информация: адреса учреждений, телефон, режим работы, местоположение на карте, структура. Независимая оценка качества услуг выделена отдельным модулем, содержит аналитический отчет независимой оценочной комиссии в 2020 г. и план устранения замечаний по результатам проведения оценки в 2020 году. Ссылка на опрос по оценке качества, а также ссылка на официальный портал <https://bus.gov.ru> не опубликованы либо сложно найти на сайте. Версия для слабовидящих исправно работает. Рекомендуются разместить ссылку на опрос по независимой оценке, выделить отдельным модулем «Контакты», добавить электронную почту учреждений и форму обратной связи.

Присутствует группа «ВКонтакте», количество участников - 329 человек. В шапке профиля присутствуют телефон, адрес учреждения, ссылка на главный сайт, режим работы - все, что необходимо пользователю. На стене группы несколько раз в неделю публикуются записи, в том числе анонсы мероприятий. Присутствуют 9 альбомов с фотографиями и 33 видеозаписи с отчетами о проведенных мероприятиях. В группе присутствует возможность связаться с администраторами.

| № п/п | Показатель | Максимальная величина | Итоговая оценка эксперта | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости | Фактический результат |
|--|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| 1. 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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 64 | 30% | 19,2 | 8 |
| 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) | 100 баллов | 90 | 30% | 27 | 3 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на - информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 100 | 40% | 40 | 150 |
| | | Итого | | 100% | 86,2 | |
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | | | |
| 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; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 80 | 50% | 40 | 4 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 93,33 | 50% | 46,67 | 140 |
| | | Итого | | 100% | 87 | |
| 3. 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 сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 80 | 30% | 24 | 4 |
| 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; - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 100 | 40% | 40 | 5 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 100 | 30% | 30 | 150 |
| | | Итого | | 100% | 94 | |
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | |
| 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) | 100 баллов | 100 | 40% | 40 | 150 |
| 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) | 100 баллов | 100 | 40% | 40 | 150 |
| 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) | 100 баллов | 100 | 20% | 20 | 150 |
| | | Итого | | 100% | 100 | |
| 5. 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) | 100 баллов | 96,67 | 30% | 29 | 145 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 96,67 | 20% | 19,33 | 145 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 100 | 50% | 50 | 150 |
| | | Итого | | 100% | 98,33 | |
| | | ИТОГО | | | 93,04 | |

Итоговый результат: 93,04.