

## Отчет организации-оператора по Независимой оценке качества условий оказания услуг организацией культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в апреле-июне 2020 г. некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение» (ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС — 16; зарегистрирован и находится по адресу — Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23) с целью определения направлений повышения привлекательности для потребителей.

Перечень, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- МКУ «Медвежьегорская центральная городская библиотека имени Ирины Федосовой».

Выполнены следующие виды работ:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и других Интернет-ресурсах, информационных стендах учреждения;
- изучение условий предоставления услуг в помещениях учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг условиями их получения.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

1. *Открытость и доступность информации об организации;*
2. *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;*
3. *Доступность помещений и прилегающей территории организации для инвалидов;*
4. *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию;*
5. *Удовлетворенность условиями оказания услуг.*

Ниже представлены результаты организации по блокам показателей:

1) *Открытость и доступность информации об организации* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	69,05

2) *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	100

3) *Доступность помещений и прилегающей территории для инвалидов* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	47,4

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	99,6

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг* (максимум – 100 баллов)

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	99,55

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов: количество респондентов 200 чел., из них женщин — 71,5%; респондентов старше 50 лет — 55,5%.

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг** (максимум – 100 баллов):

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И.Федосовой»	83,12

Подробнее результаты представлены в *Приложении*.

Для дальнейшего повышения привлекательности для потребителей посещений данных организаций и улучшения оценок независимой оценки качества условий оказания услуг рекомендуется обратить особое внимание на следующие направления:

- *создание собственного сайта;*
- *оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.*

Президент  
Фонда «Новое измерение»

«20» сентября 2020 г.



А.С. Сухоруков