

Выкопировка результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенных, в том числе в отношении Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека имени Валентина Яковлевича Курбатова» (далее - ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»), ООО Исследовательская компания «Лидер» Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3, ИНН 2460112042, КПП 246001001, ОГРН 1192468005620 (далее - Оператор)

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Название в опросе
Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека имени Валентина Яковлевича Курбатова»	Псковская областная универсальная научная библиотека

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Организация	сайт	стенд
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	12	9

На хорошем уровне – среднее значение оценки сайтов 11 баллов (из 13 возможных). Среднее значение оценки стендов составляет 7 баллов (из 10 возможных).

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	169000	122	0%

Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	76	92

Почти все респонденты, обратившиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на них, доля удовлетворенных колеблется от 91% до 100%, среднее значение 98%.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	87	85

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 85% до 100%, среднее значение 97%.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Удовлетворены
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	86

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены уровнем комфортности предоставления услуг в организациях культуры, доля удовлетворенных колеблется от 71% до 100%, среднее значение 94%.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Удовлетворены
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	83

В основном, респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены условиями доступности для инвалидов, доля удовлетворенных колеблется от 50% до 100%, среднее значение 92%.

В процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом изучения материалов. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности. В оценке изучались показатели критерия «Доступность услуг для инвалидов» (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В нижеприведенных Таблицах представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок
- 5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	1	0	1	0	1	3

Оператором отмечено, что территория, прилегающая к Библиотеке и её помещения оборудованы условиями доступности для инвалидов.

В следующей Таблице приведены условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	1	1	0	1	1	1	5

Оператором отмечено, что наша Библиотека одна из лучших обеспечила условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	93	93

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации культуры при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 88% до 100%, среднее значение 99%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение 99%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	76	98

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение 100%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организаций, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными

условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	93	89	91

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации культуры своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 86% до 100%, среднее значение 98%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 86% до 100%, среднее значение 97%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 88% до 100%, среднее значение 98%).

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	169000	122	0%

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами		Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»		9	10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами		Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»		12	13
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»		86	93

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	90	106

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	105	122

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3 60
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5 100
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	20	24

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	114	122
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	113	122
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	91	93

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	113	122

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	108	122
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	111	122

Предварительный расчет баллов по ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»	89,72	93,03	83,00	94,00	90,98	90,15

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

На официальных сайтах организаций культуры не присутствует вся необходимая информация в сети «Интернет» в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

Выявленные недостатки
<p>ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p> <p>Стенд</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территория, прилегающая к организациям культуры, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Выявленные недостатки
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо разместить на сайтах и стендах организаций информацию, в соответствии с указанными недостатками, полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и пунктами 1.1 и 1.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 4.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса

Данные предложения высказаны респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале, орфография и пунктуация сохранены. Данные предложения рекомендуется рассматривать сугубо в справочном порядке. Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне **не рекомендуется**. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Недружественная входная система (вертушка советской эпохи), охраняемая сторожем. С коляской не пройти, инвалиду не проехать. Лифт для инвалидов на улице не работает. Лифт для инвалидов внутри не работает, так как нет батареек для пульта управления. К самому лифту, чтоб подняться на второй или третий этаж не подъехать, дверь самостоятельно не открыть (тяжёлая).
Убрать пропускной шлагбаум, это всё же общественное пространство, а не проходная завода. Для безопасности лучше рамочку поставить с полицейским.
Научите двухсторонней печати пожалуйста
Всё хорошо 🐼
Здоровья и мира библиотекарям. Спасибо им!
Кофе есть, хотелось бы чай
1. Очень мешает турникет, особенно зимой, в зимней одежде сложно пробраться через него. С безопасностью лучше справилась бы рамка с металлодетектором. 2. Не хватает хорошей навигации по библиотеке внутри здания. Надписей на дверях маловато - отлично бы смотрелись указатели на разные направления.

3. Не всегда есть туалетная бумага в туалетах.
4. Иногда в новостях на сайте встречаются ошибки пунктуационные и орфографические.
Необходим свободный доступ посетителей к Wi-Fi. В читальных залах требуется тишина, она не обеспечена: сотрудниками ведутся постоянные разговоры. В туалетах нет зеркал и бумажных салфеток. На всю библиотеку нет ни одной рабочей зоны для уединенной работы.
В туалете почти никогда нет туалетной бумаги, элементарно нет крючка повесить сумку или пиджак. Но хуже всего - недавно в библиотеке на входе поставили турникет, хотя это не военная часть вроде. Пропахиваться неудобно и унижительно, если сумка большая это вообще становится квестом. С коляской сразу до свидания!!
Установить велопарковку и места для детских колясок.
Отменить выходной по пятницам. Несколько раз приезжала, а библиотека закрыта (то санитарный, то выходной).
Нет зон отдыха. Нет специальных мест для работы. Библиотекари не стеснясь возбужденно обсуждают проблемы. Долго ждать книги, заказанные из загадочного их. Грязные туалеты.
Убрать железные препятствия при входе в библиотеку. Отремонтировать лифт для инвалидов. Установить кондиционеры. Отремонтировать унитазы. Организовать настоящий гардероб. Сделать уютные помещения для индивидуальной работы. Заменить грубых некомпетентных библиотекарей.
Больше рассказывать о книгах и на сайте и в библиотеке.
Места для работы
Отремонтировать лифты для инвалидов
Уютные места для индивидуальное работы.
убрать директора старого
крючки для сумок в туалетах)
Увеличить скорость Интернета, внедрять RFID-технологии
еще поставить диван около (напротив) гардероба для ожидания. Бывают очереди в гардероб
Уволить директора
Поставить стул возле гардероба.
Поставить кулер для воды.
Повесить режим работы.
Нет читзала.неуютно