

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
Государственного бюджетного учреждения культуры «Центральная
областная библиотека для молодежи»
за 2018 год**

(из сводного отчета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Оренбургской области)

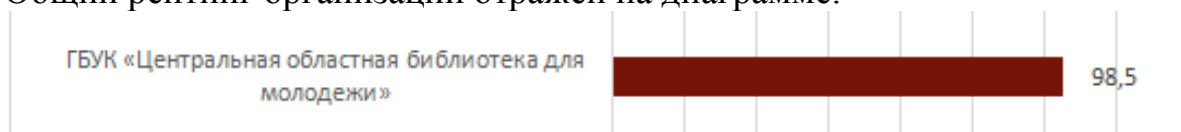
**ВЫБОРКА КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА В ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ОРГАНИЗАЦИЯХ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ орг-ции	название	кол-во анкет
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	120

Результаты исследования

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, сто, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражён на диаграмме.



Результаты с учётом критериев приведены в Таблице 1.

Следует отметить, что все областные организации получили оценки свыше 90 баллов. При этом отличные оценки были получены по всем 5 критериям для всех организаций – средний балл составил 97.

Таблица 1 – общий рейтинг организаций

№ п/п	наименование	ОБЩ	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	99	99	100	94	100	100
	СРЕДНИЙ БАЛЛ	98	99	99	96	98	97

Результаты по группам организаций

Таблица 2 результаты по группам организаций

№ п/п	наименование	ОБЩИ					
		БАЛЛ	КРИТ. 1	КРИТ. 2	КРИТ. 3	КРИТ. 4	КРИТ. 5
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	98,5	98,5	100,0	94,0	100,0	100,0

Анализ результатов по группам организаций выявил наиболее высокую общую оценку среди музеев (99,3 бала). На втором месте находятся библиотеки (98,2 балла). Третье место занимают театры (97,0 балла). На четвертом – филармония (95,5 балла).

Перечень критериев и показателей независимой оценки качества

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 3. Средняя оценка по критерию открытости и доступности информации составила 98,5 балла.

Таблица 3. Открытость и доступность информации об организации культуры

№ п/п	наименование	КРИТ.	ПОК	ПОК	ПОК
		1	1.1	1.2	1.3
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	98,50	95,0	100,0	100,0

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 4. Средняя оценка по критерию комфортности составила 98,6 балла.

Таблица 4 Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	наименование	КРИТ.	ПОК	ПОК	ПОК
		2	2.1	2.2	2.3
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 5. Средняя оценка по критерию доступности услуг для инвалидов составила 96,2 балла.

Таблица 5 Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	наименование	КРИТ.	ПОК	ПОК	ПОК
		3	3.1	3.2	3.3

11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	94,00	80,0	100,0	100,0
----	--	-------	------	-------	-------

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 6.

Средняя оценка по критерию вежливости и доброжелательности составила 97,6 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Таблица 6 Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	наименование	КРИТ .4	ПОК4 .1	ПОК4 .2	ПОК4 .3
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 7. Средняя оценка по критерию удовлетворённости условиями составила 97,2 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Таблица 7 Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	наименование	КРИТ. 5	ПОК5. 1	ПОК5. 2	ПОК5. 3
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0