

II. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

2.1. Организация 1 - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека»

2.1.1 Общие сведения об организации:

Контактные данные – Таблица 1.

Наименование организации	Контактные данные организации
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека"	683000, г. Петропавловск-Камчатский, пр-т Рыбаков, 13 Директор: Поротникова Анна Варгановна (415-2) 30-25-00 info@lib-pk.ru https://lib-pk.ru

Количество участников анкетирования получателей услуг

Наименование организации	Количество проживающих в населенном пункте, где расположена организация (чел.)	Количество участников анкетирования (чел.)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека"	181 181	335

2.1.2. Оценка и анализ деятельности учреждения по показателю «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», выявление недостатков, предложения по их устранению

Критерий 1: ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ			Средневзвешенная сумма показателей
Показатели			
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Показатель 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»	99
98	100	98	

Сайт организации имеет наивысший средний балл, наряду с МАУ «Дом культуры и досуга «Апрель» занимают 1 место в рейтинге по данному критерию оценки. В целом сайт имеет удобную навигацию, качественное наполнение контентом. Замечания к полноте и качеству информации, размещенной на сайте, отсутствуют.

Замечания / рекомендации: создание раздела «Часто задаваемые вопросы».

2.1.3. Оценка и анализ деятельности учреждения по показателю «Комфортность условий предоставления услуг», выявление недостатков, предложения по их устранению

Критерий 2: КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ		Средневзвешенная сумма показателей
Показатели		
"Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг"	"Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг"	
80	98	89

Учреждение имеет наивысший средний балл по данному критерию оценки, наряду с КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение» занимают 1 место в рейтинге по данному критерию оценки.

Замечания / рекомендации: уделить внимание состоянию санитарно-гигиенических помещений

2.1.4. Оценка и анализ деятельности учреждения по показателю «Доступность услуги для инвалидов», выявление недостатков, предложения по их устранению

Критерий 3: ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			Средневзвешенная сумма показателей
Показатели			
"Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов"	"Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими"	"Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	
60	60	96	71

Учреждение имеет наивысший средний балл по данному критерию оценки, наряду с 4-мя другими учреждениями культуры занимают 1 место в рейтинге по данному критерию оценки.

Замечания / рекомендации: улучшить работу персонала с посетителями-инвалидами

2.1.5. Оценка и анализ деятельности учреждения по показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», выявление недостатков, предложения по их устранению

Критерий 4: ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ			Средневзвешенная сумма показателей
Показатели			
"Показатель 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"	"Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию"	"Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
99	99	99	

Учреждение имеет наивысший средний балл по данному критерию оценки, наряду с 4-мя другими учреждениями культуры занимают **1 место в рейтинге** по данному критерию оценки.

Замечания / предложения: отсутствуют.

2.1.6. Оценка и анализ деятельности учреждения по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры», выявление недостатков, предложения по их устранению

Критерий 5: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			Средневзвешенная сумма показателей
Показатели			
"Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)"	"Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации"	"Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации"	99
99	99	99	

Учреждение имеет наивысший средний балл по данному критерию оценки, наряду с 15-ю другими оцениваемыми учреждениями занимают **1 место в рейтинге** данному критерию оценки.

Замечания / предложения: отсутствуют.

2.1.7. Выводы.

По совокупности критериев учреждение занимает наивысший средний балл (91 балл) и 1 место в рейтинге, сформированном по результатам оценки, делит эту позицию с 7-ю другими учреждениями культуры. В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе учреждения.

По отзывам получателей услуг сформулированы следующие замечания / предложения:

- увеличить количество книг на иностранных языках (английский, немецкий, китайский), требуется также больше специализированной литературы по современной психологии, искусству;

- увеличить количество научно-популярных книг (Информационно-библиотечный центр для детей и юношества);

- рассмотреть вопрос о проведении юридических консультаций в сфере ЖКХ, по «дачному вопросу» (Информационно-библиотечный центр «Доступный город»).