



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением "Национальная библиотека
Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова" в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Грозный, 2021

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением "Национальная библиотека
Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова" в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Грозный

01 ноября 2021 г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением "Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова" (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации», во исполнение договора № 51-Н от 30.07.2021 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Чеченской Республики в 2021 году, согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении 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» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** Государственное бюджетное учреждение "Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова"
- **Юридический адрес организации:** 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Угрюмова, 75.
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://biblioteka-chr.ru/>.
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 11.08.2021 по 25.10.2021 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 27.09.2021г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 27.09.2021г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 600.

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением "Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова" в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

Наименование/ адрес организации (филиала)	Рекомендации
ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова» 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Угрюмова, 75	<u>Рекомендации членов внешней экспертной комиссии:</u> 1. Систематически проводить работу с получателями услуг по популяризации сайта организации культуры и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей, государственного бюджетного учреждения "Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова" Чеченской Республики, составило **99,58 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении № 1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в министерство культуры Чеченской Республики и в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями культуры при Министерстве культуры Чеченской Республики для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айтимова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/

дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"

27.09.2021

ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ

99,58

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

99,6

ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.

100,0

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)

9

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

1

Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

1

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

1

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

1

Режим, график работы организации культуры

1

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

1

Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)

1

Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

1

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

1

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/

дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет" 27.09.2021

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информ.-телеком. сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)

12

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата созд. орг. культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электр. почты учредителя/учредителей	1
Учр. документы (копия устава организации культуры, свидетельство о гос. регистрации, реш. учредителя о созд. орг. культ. и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
Структура и органы управления организации культуры; ФИО и должности руководителей орг. культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
Режим, график работы орг. культуры	1
Виды предост. услуг орг. культуры	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предост. услуг за плату, норм. правовых актов, устан. цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
копия плана фин.-хоз. деятельности орг. культ., утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Информ. о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	27.09.2021
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, макс. - 100 баллов)	100
наличие телефона	30
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым усл. и пр.)	30
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30
Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (макс. - 100 баллов)	99,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	596
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	587
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	600

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	27.09.2021
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20
санитарное состояние помещений организации культуры	20
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	598
Численность опрошенных получателей услуг	600

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»	
Категория учреждения культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	27.09.2021	
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,0	
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100	
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н		
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20	
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20	
наличие сменных кресел-колясок	20	
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	20	
Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834		
Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (макс. 20 баллов)		
3.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	
	использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; -прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	
	обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств	

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/

дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"

27.09.2021

3.1.2. Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (макс. 20 баллов)	
	<p>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; -обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение спец. парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение 	
3.1.3. адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (макс. 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культ. наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохр. оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обесп. противоскользящих свойств ступеней	
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 бал.)		100
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информ.		20
дублир. надписей, знаков и иной текст. и графич. информации знаками, выполн. рельефно-точечным шрифтом Брайля		20
возможность предоставления инв. по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		20
наличие альтернативной версии офици. сайта организации в информ.-телеком. сети «Интернет» для инвалидов по зрению		20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктир.) (возм. сопров. работниками организации)		20
наличие возможности предоставления услуги в дист. режиме или на дому		20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов		100,0
Число опрошенных		26
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		26

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	27.09.2021
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,60
4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетв. доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общ. числа опрош. получат. услуг), макс. - 100 бал.	98,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетв. доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	589
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетв. доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, макс. - 100 бал.	100,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	600
4.3.1. Удовлетв. доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электр. сервисов (подачи электр. обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получат. услуг), максимально - 100 баллов	97,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетв. доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	584

Наименование государственного (муниципального) учреждения культуры	ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»
Категория учреждения культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://biblioteka-chr.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	27.09.2021
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	99,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	596
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	600
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	600