

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Российская государственная библиотека для молодежи»**

Показатель	Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>			
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		96	30
1 - на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	
2 - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		87	40
1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	124/128	97	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	99/129	77	
<b>го по критерию I</b>		94		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	167/184	91	50
<b>го по критерию II</b>		96		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	13 из 16	81	30
<b>го по критерию III</b>		88		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	176/178	99	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	178/181	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	102/109	94	20
<b>го по критерию IV</b>		98	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	148/175	85	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	163/175	93	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	172/175	98	50
<b>го по критерию V</b>		93	
<b>говый балл</b>		94	

**Рекомендации:**

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.