

2021

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями культуры,
осуществляющими деятельность
на территории Самарской области
в 2021 году**



**8. Центральная библиотека им. В.Н. Татищева
Муниципального бюджетного учреждения культуры городского
округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		92,4
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,9
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
99,2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	67,9
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	86,4

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	97,7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	94,8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,6
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	96,6
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	93,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,3