

Информация
об итогах проведения в 2023 году независимой оценки качества условий
оказания услуг в отношении ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная
научная библиотека
им. А.С. Пушкина»

1. Общие вопросы

Итоги проведения в 2023 году независимой оценки качества условий оказания услуг ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» представлены следующим образом.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» были осуществлены организацией-оператором Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлялся по следующим направлениям:

анализ официальных сайтов;

изучение анкет, заполненных посетителями;

личное посещение с изучением информационных стендов, уровня комфортности предоставления услуг и уровня доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями.

По итогам полученных результатов осуществлен и представлен итоговый рейтинг учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге (**итоговый рейтинг ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» прилагается**).

2. Проведение оценки качества

В ходе оценки качества условий оказания услуг было осуществлено анкетирование посетителей ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (в общей сложности заполнено и обработано – 616 анкет).

По итогам обработки анкет, анализа информационного стенда и официального сайта, а также личного посещения учреждения представителями организации-оператора были получены следующие результаты:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 97,60 балла из 100 возможных.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 92,80 балла из 100 возможных.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98,00 балла из 100 возможных.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,40 балла из 100 возможных.

Таким образом, итоговая оценка ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» составляет **96,76 балла**.

3. Рекомендации Общественного совета

По результатам независимой оценки качества и в целях повышения качества деятельности учреждений культуры Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Тамбовской области решил предложить всем учреждениям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2023 году:

принимать участие в конкурсах на получение субсидий в целях оборудования территории, прилегающей к учреждению культуры, и помещений учреждения с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями и создания условий, позволяющих лицам с ограниченными возможностями получать услуги в учреждении наравне с другими;

уделять внимание разработке, организации и проведению мероприятий, способствующих привлечению туристов.

Обращаем Ваше внимание, что в аналитическом отчете организации-оператора представлены предложения по улучшению качества работы ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина», выдвинутые респондентами в ходе прохождения анкетирования. Ознакомиться с предложениями респондентов возможно на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>) (путь: уполномоченным органам – размещенная информация о независимой оценке – сведения о результатах независимой оценки – уполномоченный орган: управление культуры и архивного дела Тамбовской области – раздел основные результаты, недостатки, предложения).

Итоговый рейтинг

ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»

Место в рейтинге учреждений культуры Тамбовской области, проходивших процедуру независимой оценки*	Итоговый балл по совокупности общих критериев	Наименование учреждения культуры Тамбовской области
6	96,76	ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»

* В 2023 году процедура независимой оценки качества проводилась в отношении 32 учреждений культуры, расположенных на территории Тамбовской области (два учреждения культуры разделили одно место в рейтинге, получив одинаковое количество баллов).