

I. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ. ЦБ.2016 год

№ п/п	Показатель, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организации культуры	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Способ оценки
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, ИЗ НИХ:	5	4	Наличие информации на официальном сайте учреждения
	-полное и сокращенное наименование организации культуры	1	1	
	-почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0	
	- адрес электронной почты	1	1	
	-структура организации культуры	1	1	
	- сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0	
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры, в том числе:	7	7	Наличие информации на официальном сайте бас гоф
	-общая информация об учреждении	1	1	
	-информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1	
	-информация о выполнении муниципального задания за текущий финансовый год	1	1	
	- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1	
	-информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	
	- информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	
	-информация о контрольных мероприятиях и результатах за отчетный финансовый год	1	1	
	ИТОГО	12	11	

II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ. ЦБ. 2016 ГОД.

способ оценки - опрос по телефону; изучение мнения получателей услуг

№ п/п	Наименование показателя и способ оценки	Набранные баллы											Общая сумма набранных баллов	Максимальная сумма баллов	Количество анкет	Интегральное значение	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
2.1	Насколько комфортно Вам в библиотеке? (места для сидения и работы, чистота помещений)	-	-	2	69	588	1140							1799	5 баллов x 400 анкет = 2000 баллов	400	4,49 Расчет: 1799/400=4,49
2.5.	Как Вы оцениваете стоимость дополнительных услуг библиотеки (ксерокопирование, сканирование)	-	-	-	-	4	15	30	224	832	2295		3400	9 баллов x 400 анкет = 3600 баллов	400	8,5 Расчет: 3400/400=8,5	
2.6	Удобно ли расположена библиотека? Легко ли до нее идти/доехать?	-	-	2	3	148	1805						1958	5 баллов x 400 анкет = 2000 баллов	400	4,8 Расчет: 1958/400=4,8	
2.8	Оцените удобство использования электронных сервисов библиотеки (сайта учреждения; доступа в Интернет) ?	-	6	10	42	332	1460						1850	5 баллов x 400 анкет = 2000 баллов	400	4,63 Расчет: 1850/400=4,63	
													9007	9600		22,42	

Расчет: 4,49+8,5+4,8+4,63=22,42

№ п/п	Показатель, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организации культуры	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Способ оценки
2.2	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг. Ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	5	3,5	сайт
	-Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	
	-Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	
	- Ограничения по потребителям услуг	0,5	0,5	
	- Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	
	-Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	
	- Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0	
	- Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	1	0	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посетителей сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посетителей сайта. Наличие встроенной системы контрастного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, формирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем в 2 перехода по сайту с использованием меню навигации, в том числе:	5	2,5	сайт
	- сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта	0,5	0	

	- время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0	
	- наличие независимой системы учета посетителей сайта.	0,5	0,5	
	- раскрытие информации независимой системы учета посетителей сайта	0,5	0,5	
	- наличие встроенной системы контрастного поиска по сайту	0,5	0,5	
	- бесплатность, доступность информации на сайте	0,5	0,5	
	- отсутствие нарушений отображения, формирования или иных дефектов информации на сайте	0,5	0	
	- дата и время размещения информации	0,5	0,5	
	-доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем в 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0	
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	5	2	сайт
	-электронный билет/электронный каталог	2	2	
	-он-лайн регистрация/возможность бронирования документов	1	0	
	-электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	
	-виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	
		1	0	
	ИТОГО	15	8,0	

IV. Доброжелательность вежливость работников организации культуры.

способ оценки - опрос по телефону; изучение мнения получателей услуг

№ п/п	Наименование показателя и способ оценки	Набранные баллы											Набрано баллов	Макс.сумма баллов	Количество анкет		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
4.1	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки	-	-	-	3	-	35	216	2492					2746	7 баллов X 400 анкет = 2800 бал.	400	6,87 Расчет: 2746/400= 6,87
	ИТОГО																6,87

№ п/п	Показатель, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организации культуры	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Способ оценки
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации, в т.числе:	7	4	сайт
	-информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	
	-состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	
	- режим, график работы организации культуры	1	1	
	- телефон руководителя организации культуры	1	1	
	-раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации культуры	2	0	
	- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений с представителем организации культуры)	1	0	

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

способ оценки - опрос по телефону; изучение мнения получателей услуг

№ п/п	Наименование показателя и способ оценки	Набранные баллы											Общая сумма набранных баллов	Максимальная сумма баллов	Количество анкет	Интегральное значение	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
5.1.	Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организации в целом (насколько Вы удовлетворены посещением)?	-	-	4	81	512	1215							1812	5 баллов X 400 анкет= 2000 баллов	400	4,53 Расчет: 1812/ 400= 4,53
5.5.	Оцените уровень информирования читателей о новых изданиях	-	-	2	18	52	35	66	133	376	774	2100	3556	10 баллов X 400 анкет= 4000 бал.	400	8,89 Расчет: 3556/ 400= 8,89	
	ИТОГО												5368	6000		13,42	

№ п/п	Показатель, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организации культуры	Макс. значение, балл	Факт. балл	Способ оценки
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации, в том числе:	6	0	Сайт учреждения
	-ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организаций культуры	<i>1</i>	0	
	-ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры	<i>1</i>	0	

	-информационные сообщения о проведении независимой оценки	<i>1</i>	0	
	-порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	<i>1</i>	0	
	-результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	<i>1</i>	0	
	- предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	<i>1</i>	0	

ИТОГО: 72,59