**Результаты независимой оценки качества оказания услуг, проведенной на базе**

**МКУ «ЦБС г. Назрань»[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пункт** | **Показатель** | **Максимальные баллы** | **Результаты оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры;  почтовый адрес, схема размещения, схема проезда;  адрес электронной почты;  структура организации культуры;  сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов | 1  0,5  1  0  0 |
| 1.2 | Общая информация об учреждении;  информация о государственном задании на текущий финансовый год;  информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;  информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;  информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;  информация о результатах деятельности и об использовании имущества;  информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов | 1  0  0  1  0  0  0 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,7 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;  ограничения по ассортименту услуг;  ограничения по потребителям услуг;  дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;  услуги, предоставляемые на платной основе;  стоимость услуг;  предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 1 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 1 баллов | 0  0  0  0  0  0  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 посещений сайта;  раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;  наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;  бесплатность, доступность информации на сайте;  отсутствие нарушений отображения, форматирования 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 за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 0,5 баллов  от 0 до 1 баллов | 0,5  0,5  0  0  0,5  0,5  0,5  0,5  0 |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | 6 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.7 | Электронный билет организации/ электронный каталог;  онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;  электронная очередь/запись в учреждение;  виртуальные экскурсии по организации | от 0 до 2 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов | 0  0  0  0 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 0 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 4.2 | Информация о руководителе организации, об официальных мероприятиях, визитах и рабочих поездках руководителя организации культуры;  состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации;  режим, график работы организации;  телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);  раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;  онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 2 баллов  от 0 до 1 баллов | 0,5  0  0  1  1  0 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 3,8 |
| 5.2 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);  ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;  информационные сообщения о проведении независимой оценки;  порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;  результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры, предложения об улучшении качества их деятельности;  план по улучшению качества работы организации культуры | от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов  от 0 до 1 баллов | 0  0  0  0  0  0 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 6 |
| **Итого** | | Максимально 100 баллов | 51,5 |

**Перечень предложений по повышению доступности и качества оказания услуг в государственных (муниципальных) учреждениях культуры, разработанных Общественным Советом по результатам независимой оценки, проведенной в 2016 году на базе МКУ «ЦБС г.Назрань»**

В соответствии с показателями, формируемыми на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), Общественный совет рекомендует дополнить или включить информацию по следующим критериям:

* информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

В соответствии с показателями, формируемыми на основе изучения мнения получателей услуг, Общественный совет рекомендует дополнить или включить информацию по следующим критериям:

* простота/удобство электронного каталога

В соответствии с показателями, формируемыми на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры, Общественный совет рекомендует дополнить или включить информацию по следующим критериям:

* электронный билет организации/ электронный каталог;
* онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
* электронная очередь/запись в учреждение;
* виртуальные экскурсии по организации
* ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);
* ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
* информационные сообщения о проведении независимой оценки;
* порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
* результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры, предложения об улучшении качества их деятельности;
* план по улучшению качества работы организации культуры;
* наличие информации о новых изданиях

1. По итогам традиционного анкетирования 450 респондентов [↑](#footnote-ref-1)