

2. Отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. М. Горького»

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах	Оценка
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s_1)	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
ИТОГО по П. 1.1				10	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s_2)	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1

		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО по П. 1.2				10	4
ИТОГО по критерию				20	13

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации

Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Баллы	Оценка
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	8,2
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	8,9
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	8,21
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0	6,59
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	

		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0		8,72
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
6.	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	0,5
			нет	0	
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2	0,4
			нет	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	0,9
			нет	0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	1,4
			нет	0	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2	0,5
			нет	0	
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,1
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0		8,97
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0		8,79
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
10.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0		8,6
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0		8,49
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		

		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	7,26
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	6,83
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	7,05
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
ИТОГО по критерию			140	109,4

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - **160 баллов.**

Итоговые оценки, полученные учреждением: 122,4 балла