

УТВЕРЖДЕН
Решением Общественного совета по культуре
МР Кугарчинский район РБ
Основание: протокол заседания
Общественного совета по культуре
от 20 октября 2016 г. № 1

Отчет
о результатах независимой оценки качества работы МБУ Кугарчинская ЦБС
муниципального района Кугарчинский район Республики Башкортостан за 2016 год

п/п	Критерии оценки	Максимальный балл	Сумма баллов
1.	Открытость и доступность информации об организации	12	8,8
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5	4,7
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	4,1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	39	31,8
2.1.	Наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	5	2,1
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,6
2.3.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,8
2.4.	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	5	4,7
2.5	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,3

2.6	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	5	4,6
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)(виртуальная справка, онлайн-продление книги, обратная связь)	5	4,7
3	Время ожидания предоставления услуги	14	10,1
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	7	6,7
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	4	3,4
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки	14	13,4
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,7
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	6,7
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	21	15,7
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,8
5.2.	Наличие информации о новых изданиях	10	7,7
5.3.	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	6	3,2
		100	79,8

Президент
секретарь: Тульба

