

**Итоги проведения
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Беломорская централизованная библиотечная система»**

Независимая оценка качества оказания услуг данной организации культуры проведена в апреле – мае 2017 года силами Общественного совета.

Выполнены следующие виды работ:

- а) анализ информации, размещенной на сайте организации;
- б) опрос потребителей услуг организации;

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В опросе потребителей услуг приняли участие 100 человек.

Всего данная организация получила 129,1 б.

По блокам показателей получены следующие результаты:

Блоки показателей	Полученные баллы
открытость и доступность информации об организации культуры	23,1 из 30
комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	37,5 из 50
время ожидания предоставления услуги	18,2 из 20
доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	18,7 из 20
удовлетворенность качеством оказания услуг	31,6 из 40

Подробнее результаты представлены в *Приложении 1*.

Для дальнейшего улучшения оценок независимой оценки качества услуг среди показателей надо обратить особое внимание на следующие показатели:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, особенно доступность услуг для инвалидов;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Председатель Общественного совета

Л.Я.Яковлева

Таблица показателей

Независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры

Организация: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Беломорская централизованная библиотечная система»

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник данных для оценки	Максимальная оценка	Полученная оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			30	23,1
1.1	<i>Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"</i>	баллы		10	7
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	0,5
1.1.2	Структура организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1.1.3	Почтовый адрес организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1.1.4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	балл	сайт организации	1	0
1.1.5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	балл	сайт организации	1	0,5
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)	балл	сайт организации	1	0
1.1.7	Режим, график работы организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1.1.8	Контактные телефоны	балл	сайт организации	1	1
1.1.9	Адрес электронной почты	балл	сайт организации	1	1
1.1.10	Наличие сведений о фамилиях, именах, отчествах, должностях руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	балл	сайт организации	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении	баллы		10	7

	требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"				
1.2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	балл	сайт организации	1	1
1.2.2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	балл	сайт организации	1	0
1.2.3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	балл	сайт организации	2	2
1.2.4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	балл	сайт организации	1	0
1.2.5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	балл	сайт организации	1	0
1.2.6	Информация о планируемых мероприятиях	балл	сайт организации	2	2
1.2.7	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	балл	сайт организации	2	2
1.3	<i>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</i>	баллы	опрос посетителей	10	9,1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			50	37,5
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,12
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	баллы	опрос посетителей	10	8,60
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	баллы	опрос посетителей	10	5,16
2.4	Удобство графика работы организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,4
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	баллы	опрос посетителей	10	5,2
3	Время ожидания предоставления услуги			20	18,2
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,4
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	8,8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			20	18,7
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,7

4.2	Компетентность персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,0
5	Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг			40	31,6
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	9,4
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	7,6
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	баллы	опрос посетителей	10	7,0
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	7,6
	ИТОГО			160	129,1