|  |
| --- |
| **Сведения о результатах независимой оценки** |
|  |
| *Период проведения независимой оценки* | 2016 год  |
| *Сфера* | 1 - Культура |
| *Общественный совет* | 010000000015 - Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры |
| *Дата представления общественным советом результатов независимой оценки* | 09.12.16 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Документ и реквизиты документа общественного совета, которым определен перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг* | *наименование вида документа* | Протокол |
| *дата документа* | 08.12.16 |
| *номер документа* | 2 |

|  |
| --- |
| **Отнесение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии** |

|  |  |
| --- | --- |
| ИНН 1212005394 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА" |

|  |  |
| --- | --- |
| ИНН 1212005387 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ИМЕНИ КИМА ВАСИНА" |

|  |
| --- |
| **Количественные результаты независимой оценки** |

|  |
| --- |
| По совокупности организаций |

|  |
| --- |
| *Общие критерии* |
| 1   критерий открытости и доступности информации об организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0211000007 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6.5 |
| 0211000004 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | 5.0 |
| 0211000001 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 4.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 15.5 |

 |
| 2   критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0212000008 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4.0 |
| 0212000002 | 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 | 4.5 |
| 0212000003 | 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 | 4.5 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 4.0 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 7.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 2.5 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.0 |
| 0212000004 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | 5.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 29.5 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.0 |
| 0213000002 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 6.0 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 5.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 11.5 |

 |
| 4   критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 6.5 |
| 0214000002 | 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 | 6.5 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 13.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 7.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 0215000003 | Качество проведения экскурсий | 4.0 |
| 0215000002 | 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 | 4.0 |
| 0215000004 | Разнообразие экспозиций организации культуры | 2.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 15.5 |

 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 85.0 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 103.0 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 85.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 1212005394МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА" |

|  |
| --- |
| *Общие критерии* |
| 1   критерий открытости и доступности информации об организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0211000007 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 7.0 |
| 0211000004 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | 4.0 |
| 0211000001 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 4.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 15.0 |

 |
| 2   критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0212000008 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4.0 |
| 0212000002 | 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 | 4.0 |
| 0212000003 | 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 | 4.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 4.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 2.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.0 |
| 0212000004 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | 5.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 27.0 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.0 |
| 0213000002 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 6.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 12.0 |

 |
| 4   критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7.0 |
| 0214000002 | 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 | 6.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 13.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 0215000003 | Качество проведения экскурсий | 4.0 |
| 0215000002 | 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 | 2.0 |
| 0215000004 | Разнообразие экспозиций организации культуры | 2.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 13.0 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 80.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 80.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 80.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 1212005387МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ИМЕНИ КИМА ВАСИНА" |

|  |
| --- |
| *Общие критерии* |
| 1   критерий открытости и доступности информации об организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0211000007 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6.0 |
| 0211000001 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 4.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 16.0 |

 |
| 2   критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0212000008 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4.0 |
| 0212000002 | 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 | 5.0 |
| 0212000003 | 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 | 5.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 4.0 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 7.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 3.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 32.0 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.0 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 5.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 11.0 |

 |
| 4   критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 6.0 |
| 0214000002 | 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 | 7.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 13.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 7.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 0215000002 | 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 | 6.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 18.0 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 90.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 90.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 90.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Информация о проведении опросов физических и юридических лиц** |

|  |
| --- |
| *Заголовок опроса***Анкетный опрос** |
| 3 - анкетный опрос | 1 - индивидуальный опрос | 2 - выборочный опрос | 1 - потребители услуги |

|  |
| --- |
| *Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренные в опросе* |
| 1 | По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить уровень информирования о предстоящих в библиотеке мероприятиях? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 2 | Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 3 |

 |
| 3 | Насколько Вас удовлетворяет стоимость дополнительных услуг |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 5 |

 |
| 4 | По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить транспортную и пешую доступность библиотеки |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 5 |

 |
| 5 | Оцените, пожалуйста, качество информации, предоставляемой на сайте библиотеки |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 6 | По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить удобство установленного режима работы библиотеки, в том числе в выходные дни |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 7 |

 |
| 7 | Ваша оценка электронного каталога |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 5 |

 |
| 8 | По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 6 |

 |
| 9 | Укажите, пожалуйста, уровень Вашей удовлетворенности качеством оказания услуг данной библиотеки |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 10 | Ваша оценка качества проводимых мероприятий |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 11 | Ваша оценка состава библиотечного фонда |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 12 | Ваша оценка материально-технического обеспечения библиотеки |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 4 |

 |
| 13 | По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить наличие и доступность информации о новых изданиях |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 9 |

 |

|  |
| --- |
| *Перечень типовых ответов на вопросы в разрезе организаций* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Информация о результатах контрольных мероприятий** |

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание контрольного мероприятия | Информированность о новых изданиях |

|  |  |
| --- | --- |
| Сводные результаты проведения контрольного мероприятия | информация о новых изданиях распространяется среди населения Сернурского района |
| *Результаты проведения мероприятия в разрезе организаций* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Сводное описание результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями** |

|  |
| --- |
| Независимая оценка о качестве оказания услуг библиотеками, подведомственными МУ "Отдел культуры администрации муниципального образования "Сернурский муниципальный район", проводилась по основным блокам критериев.Итоговая суммарная оценка информированности достигает значения - 15,6 (из 19 баллов = 83,1%), что соответствует "хорошему" уровню удовлетворенности данным параметром качества.Итоговая суммарная оценка уровня комфортности условий достигает значения 32,93 (из 38 баллов =86,6%), что соответствует "хорошему" уровню удовлетворенности данным параметром качества и полноты информации на официальном сайте учреждения.Итоговая суммарная оценка уровня удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги составляет 11,41 (из 14 баллов = 81,5%), что соответствует "хорошему" уровню удовлетворенности данным параметром качества.Итоговая суммарная оценка уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников библиотек, а при необходимости - оперативного улучшения качества данного параметра составляет 13,12 (из 14 баллов = 93,7%), что соответствует "отличному" уровню удовлетворенности данным параметром качества и полноты информации на официальном сайте учреждения.Сводный показатель качества работы МБУК "Сернурская ЦБС имени Кима Васина" по результату анализа мнения посетителей по всем параметрам оценивания достигает 66,44 балла из 82 возможных, что соответствует "хорошему" уровню оказания услуг.Независимая оценка о качестве оказания услуг МБУК "Сернурский музейно-выставочный комплекс имени Александра Конакова" проводилась в период с мая по сентябрь 2016 года. Сводный показатель качества работы по результатам анализа мнения посетителей по большинству параметров оценивания соответствует в музее отметкам "хорошо". |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Сводное описание предложений об улучшении качества оказания деятельности организаций** |

|  |
| --- |
| Для музейных учреждений с более низким рейтингом характерно недостаточное оформление официальных сайтов. необходимо продолжить работу по оформлению официального сайта.Предложения потребителей услуг МБУК "Сернурская ЦБС имени Кима Васина": установка новой мебели, приобретение для библиотек компьютерной и копировально-множительной техники;подключение библиотек к сети "Интернет"; увеличение количества подписных изданий. |