

**Итоги  
независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры за 2015 год.**

Мероприятия по независимой оценке качества услуг муниципальных учреждений культуры проводились в октябре-ноябре 2015 года членами Общественного совета при отделе по молодёжной политике и культуре, сотрудниками отдела по молодёжной политике и культуре среди получателей муниципальной услуги.

Общее количество респондентов - 469 человек, из них 32 человека ответили на вопросы электронной анкеты на сайте администрации города Кимры и 6 человек опрошены по телефону. Опросом были охвачены все районы города и все возрастные группы населения.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществлялся по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной независимой оценки все данные предоставлены в едином формате по всем организациям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка.

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

*Библиотеки*

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	МУ «Кимрская городская библиотека»
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	от 0 до 5 баллов	4,5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	4
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
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 5 баллов	4
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	от 0 до 5 баллов	4,5

	с использованием меню навигации		
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,2
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	2,4
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,2
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	2,3
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,8
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	3,5
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,8
5.2	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	от 0 до 6 баллов	5
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	8,6
		<b>Итого:</b>	<b>72,2</b>

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории города Кимры Тверской области**

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
МУ «Кимрская городская библиотека»	46,7	2	25,5	74,2