

**Результаты независимой оценки
муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город
Стерлитамак Республики Башкортостан**

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы									Итоговое значение, баллы (сумма)
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Время ожидания предоставления услуги		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (макс 5 баллов)	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (макс 9 баллов)	Транспортная и пешая доступность организации культуры (макс 5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (макс 5 баллов)	Удобство графика работы организации культуры (макс 7 баллов)	Простота/удобство электронного каталога (макс 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (макс 7 баллов)	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (макс 5 баллов)	Наличие информации о новых изданиях (макс 10 баллов)	Макс 60 баллов
с 26.09.16 по 27.10.16	4,8	7,8	4,8	4,7	6,3	6,8	6,9	4,8	9,8	56,7

2. Оценка уровня открытости и доступности информации
МБУ «ЦБС» г. Стерлитамак на Официальном сайте для размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях
www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимально е значение, балл	Фактическое значение, балл
Открытость и доступность информации об организации культуры		
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. Значение 7 баллов	7

3. Оценка уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте МБУ «ЦБС» г. Стерлитамак

	Наименование требования/информационного объекта <*>	Максимально е значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	Макс 5 баллов	5
1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
	Почтовый адрес, схема размещения организации	1	1

	культуры, схема проезда		
	Адрес электронной почты	1	1
	Структура организации культуры	1	1
	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Макс 15 баллов	13
2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	1	1
	Услуги, предоставляемые на платной основе.	0,5	0,5
	Стоимость услуг	0,5	0,5
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
2.2	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
	Бесплатность, доступность информации на сайте	0,5	0,5
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте	0,5	0,5
	Дата и время размещения информации	0,5	0,5

	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
2.3	Наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	1	0
	Наличие электронной очереди/электронной записи в учреждение	1	0
	Наличие электронных каталогов	1	1
	Наличие электронных документов, доступных для получения	1	1
	Наличие виртуальной экскурсии по организации культуры	1	0
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Макс 7 баллов	4
4.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
	Режим, график работы организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
	Контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
	Онлайн консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Макс 6 баллов	4
5.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте	1	0

учреждения)		
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
ИТОГО	Макс значение 33 балла	26

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	$5 = 2 + 3 + 4$
МБУ «ЦБС» г. Стерлитамак	56,7	7	26	89,7

Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг
по критериям оценок

Наименование критериев оценки	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
Значение критериев оценки, баллы	12	34,1	13,1	11,9	18,6