

Протокол № 2 «Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений города Пыть-Яха, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» от 28.11.2016 г.

Показатели

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МАУК «Централизованная библиотечная система»

№ Не менять нумера цию	Показатель	Способ оценки	Единица измерений	Оценка оказания услуги	Подтверждающая информация
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)				
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Документы учреждения→Учредительные документы→Устав МАУК «ЦБС»; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Координаты; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Структура ЦБС; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Документы учреждения→Учредитель; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Документы учреждения→Учредительные документы.
1.2	Информация о выполнении	наличие информации на	от 0 до 7 баллов	7	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru

	государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	официальном сайте организации культуры			раздел о библиотеке→Документы учреждения→Плано вые показатели; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел о библиотеке→Деятельность. библиотек МАУК «ЦБС»
	Итого по п.1:			12	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
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 преимущества права пользования услугами учреждения	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Читателям→Услуги
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта,	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта введение данной функции запланировано в 2019-2020 годах по целевой программе.

	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				Сайт доступен постоянно. Сайт МАУК «ЦБС»http://www.pytyahlib.ru Раздел рейтингmail.ru; Сайт МАУК «ЦБС»http://www.pytyahlib.ru Раздел контекстный поиск; Сайт МАУК «ЦБС»http://www.pytyahlib.ru Раздел Читателям→Оценка качества услуг.
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги,	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 9 баллов	9	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование

	возможность отложить книгу)				
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 5 баллов	2	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Ресурсы→Электронный каталог.
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
	Итого по п.2:			36	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 7 баллов	7	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
3.3	Простота/удобство электронного каталога	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 7 баллов	7	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
	Итого по п.3:			14	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 7 баллов	7	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование

	культуры				
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 7 баллов	6	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обиблиотеке→Структура МАУК «ЦБС»; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Обратная связь.
	Итого по п.4:			13	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	от 0 до 6 баллов	3	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Читателям→Оценка качества услуг. Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru разделИнформация→Календарь мероприятий.

	улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации				
5.5	Наличие информации о новых изданиях	изучение мнения получателей услуг	от 0 до 10 баллов	10	Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Ресурсы→Новые поступления; Сайт МАУК «ЦБС» http://www.pytyahlib.ru раздел Детская страничка→Круг чтения. изучение мнения получателей услуг, ежеквартальное анкетирование
	Итого по п.5:			18	
	Максимальное количество баллов – 100. Общее количество баллов:			93	

Председатель Общественного совета

Секретарь




Минина Г.А.

Алехина Т.В.