

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества деятельности Муниципального
бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
городского округа город Чкаловск Нижегородской области**

МБУК ЦБС

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1 балл - есть		
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации культуры	1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1 балл - есть		
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7 баллов	Наличие информации на сайте bus.gov.ru	Обязательный критерий
1.3.1.	Общая информация об учреждении	1 балл - есть		
1.3.2.	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1 балл - есть		
1.3.3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	1 балл - есть		
1.3.4.	Информация о плане финансово - хозяйственной деятельности на текущий год	1 балл - есть		
1.3.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1 балл - есть		
1.3.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1 балл - есть		
1.3.7.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	1 балл - есть		

2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, столы, б, чистота помещений и т.д.)? (0 – <i>очень плохо</i> , 5 – <i>отлично</i>)
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	3 балла	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0 - нет		
2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1– есть		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5– есть		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5– есть		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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 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	3,5 балла	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	0 - нет	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть		
2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть		
2.3.4.	Раскрытие информации независимой	0,5– есть		

	системы учета посещений сайта			
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть		
2.3.8.	Дата размещения информации	0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть		
2.4.	Стоимость дополнительных услуг библиотеки (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность отложить книгу и т.д.)	5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете соотношение цена/качество дополнительных услуг учреждения (ксерокопирование, сканирование, ламинирование и пр.) ? (0 – очень плохо, 9 – отлично)
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры? (1 - очень плохо, 2 - плохо, 3 - неплохо, 4 - хорошо, 5 - очень хорошо)
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство графика работы библиотек МБУК ЦБС? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
3.4.	Простота / удобство электронного каталога	7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете простоту и удобство поиска необходимого издания? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры? (0 – очень плохо, 7 – отлично)

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	5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
4.2.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1– есть		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1– есть		
4.2.3.	Режим, график работы организации культуры	1– есть		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1– есть		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1 - есть		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0 - нет		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг МБУК ЦБС? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
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	5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1– есть		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1– есть		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг	1– есть		

	организации культуры			
5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1– есть		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1– есть		
5.4.	Наличие информации о новых изданиях	9 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете наличие в библиотеке информации о новых изданиях? <i>(0 – очень плохо, 10 – отлично)</i>
ИТОГО БАЛЛОВ: 78,5				