|  |
| --- |
| **Сведения о результатах независимой оценки** |
| **(Изменение № 1 )** |
| *Период проведения независимой оценки* | 2016 год  |
| *Сфера* | 1 - Культура |
| *Общественный совет* | 018061443703 - Общественный совет при Администрации МР Благоварский район |
| *Дата представления общественным советом результатов независимой оценки* | 06.10.16 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *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* | 05.10.16 |
| *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 0214004370 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РАЙОННЫЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |

|  |  |
| --- | --- |
| ИНН 0214004387 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |

|  |
| --- |
| **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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| 0211000006 | Информирование о новых мероприятиях | 5.8 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 11.0 |

 |
| 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) | 4.1 |
| 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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.7 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 0.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 0.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.6 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 23.5 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.3 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 0.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 12.8 |

 |
| 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 | 0.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 12.9 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000006 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 6.6 |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 0.0 |
| 0215000007 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 8.6 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 4.8 |
| 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 | 0.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 38.3 |

 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 70.5 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 98.5 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 169.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 0214004370МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РАЙОННЫЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |

|  |
| --- |
| *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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| 0211000006 | Информирование о новых мероприятиях | 5.8 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 5.8 |

 |
| 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) | 4.1 |
| 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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.7 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 0.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.6 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 12.4 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.3 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 6.3 |

 |
| 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 | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 6.5 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000006 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 6.6 |
| 0215000007 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 8.6 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 4.8 |
| 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 | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 20.0 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 51.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 37.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 88.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 0214004387МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |

|  |
| --- |
| *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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 5.2 |

 |
| 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) | 3.3 |
| 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 | 0.0 |
| 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 | 0.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.2 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 0.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 0.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4.6 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 11.1 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 6.5 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 6.5 |

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

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 6.4 |
| 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 | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 6.4 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 0.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 3.7 |
| 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 | 0.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 18.3 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 47.5 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 33.5 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 81.0 |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| *Заголовок опроса***анкета по изучению мнения населения предостовляемых услугам районный дворец культуры** |
| 3 - анкетный опрос | 1 - индивидуальный опрос | 1 - сплошной опрос | 3 - иные |

|  |
| --- |
| *Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренные в опросе* |
| 1 | открытость и доступность информации об учреждении |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 2 | комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 3 | удовлетворенность качеством оказания услуг |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |

|  |
| --- |
| *Перечень типовых ответов на вопросы в разрезе организаций* |
| ИНН  0214004370 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РАЙОННЫЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | открытость и доступность информации об учреждении |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 2 | комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 3 | удовлетворенность качеством оказания услуг |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |

 |

|  |
| --- |
| *Заголовок опроса***анкета по изучению мнения населения предостовляемых услугам центральнойбиюлиотеки** |
| 3 - анкетный опрос | 1 - индивидуальный опрос | 1 - сплошной опрос | 3 - иные |

|  |
| --- |
| *Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренные в опросе* |
| 1 | открытость и доступность информации об учреждении |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 2 | комфортность предоставления услуг и доступность их получения |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 3 | удовлетворенность качеством оказания услуг |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |

|  |
| --- |
| *Перечень типовых ответов на вопросы в разрезе организаций* |
| ИНН  0214004387 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЛАГОВАРСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | открытость и доступность информации об учреждении |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 2 | комфортность предоставления услуг и доступность их получения |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |
| 3 | удовлетворенность качеством оказания услуг |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | да |

 |

 |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание контрольного мероприятия | Проведение независимой оценки |

|  |  |
| --- | --- |
| Сводные результаты проведения контрольного мероприятия | Результаты независимой оценки качества деятельности учреждения культуры выявили высокий уровень удовлетворенности посетителей учреждений культуры |
| *Результаты проведения мероприятия в разрезе организаций* |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| По всем критериям наблюдается высокий уровень удовлетворенности посетителей услугами учреждений культуры. Неудовлетворенность одного-двух человек по оценки доброжелательности и компетентности сотрудников и качестве проведенных мероприятий свидетельствует о личном мнении опрашиваемых, например, о конкретном сотруднике или мероприятии и не может повлиять на оценку в целом.Интегральный индекс качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Благоварский район Республики Башкортостан по оценкам респондентов составляет: по МБУ РДК – 88, по МБУК ЦБ – 81 и в целом соответствует спросу населения. По результатам опроса уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации следует то, что необходимо доработать сайты и официальные группы в социальных сетях организаций в соответствии с Приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г. «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Результаты оценки уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения показывают необходимость проведения капитального ремонта здания Центральной библиотеки, а также монтаж отопительной системы Районного Дворца культуры. По итогам опроса показатели «Время ожидания предоставления услуг учреждениями культуры» и «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» соответствуют требуемым значениям. По результатам оценки удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры требуется проведение дополнительного опроса для выявления и устранения замечаний в работе учреждений. В целом можно сделать вывод, что критических факторов, препятствующих учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| 1. Сайты учреждений культуры на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. 2. Учреждениям культуры вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры пользователей.3. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет, через сайты учреждений и официальные группы в социальных сетях.5. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.3. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждений.4. Разработать план мероприятий для устранения выявленных недостатков и предоставить в вышестоящую организацию:- ходатайствовать перед Министерством культуры Республики Башкортостан о выделении средств на проведение капитального ремонта здания Центральной библиотеки, а также монтажа отопительной системы Районного Дворца культуры;- провести дополнительный опрос для выявления и устранения замечаний и жалоб в работе учреждений культуры. |