

Оценочный лист
Независимой оценки качества деятельности

Наименование учреждения МБУК «Центральная библиотека Старожиловского муниципального района Рязанской области»

Дата проведения «01» ноября 2016г.

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Результат	Результаты оценки (Баллы)
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	от 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	7
Итого баллов по критерию				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)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	4,9
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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
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 с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг	7
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	4,6
2.6	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	4
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	3,2

Итого баллов по критерию				33,7
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	6,8
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	5,1
Итого баллов по критерию				11,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	6,9
4.2	Фамилии, имена, отчества, должностируководящего 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	Наличиеинформации на официальном сайте организациикультуры	7
Итого баллов по критерию				13,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	5
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	Наличиеинформации на официальном сайте организациикультуры	6
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	9
Итого баллов по критерию				20