

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
СТЕРЛИТАМАКСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

ПРОТОКОЛ № 6/1

**заседания Общественного совета муниципального района
Стерлитамакский район Республики Башкортостан
(первый состав)**

21 октября 2016 года

Место проведения заседания: г. Стерлитамак, ул. К.Маркса, 118,
Администрация МР Стерлитамакский район Республики Башкортостан.

Начало заседания: 16.00 часов.

Открывает и ведет заседание Общественного совета муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан первого состава председатель Общественного совета В.Ю. Зазулин.

Присутствовали:

1. Багаутдинова Венера Зуфаровна;
2. Галиева Светлана Васильевна;
3. Зазулин Владимир Юрьевич;
4. Зайнуллин Рамиль Рауфович;
5. Рафиков Биктимер Курбангалеевич;
6. Тимербаева Гульназ Хамитовна;
7. Зимин Александр Иванович.

Отсутствовали по уважительным причинам:

1. Поскребышева Галина Владимировна;
2. Хафизова Расиха Сафаргалеевна;
3. Филиппов Вениамин Александрович;
4. Фаритов Салават Минисламович.

Кворум заседания имеется.

Повестка дня:

1. О проведении независимой оценки качества услуг учреждений в сфере культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан.

Голосовали:

- «За» - 7.
«Против» - 0.
«Воздержался» - 0.

По первому вопросу повестки дня: «О проведении независимой оценки качества услуг учреждений в сфере культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан».

Слушали:

1. Председателя Общественного совета В.Ю. Зазулина.

Решили:

1. Принять и утвердить настоящим протоколом результаты независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в отношении учреждений культуры в 2016 году.

2. Направить в адрес учредителя предложения Общественного совета об улучшении качества деятельности проверяемых учреждений, подготовленные по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году (прилагаются).

3. Признать независимую оценку качества оказания услуг, проведенную в отношении учреждений культуры в 2016 году удовлетворительной.


Голосовали:

«За» - 7.

«Против» - 0.

«Воздержался» - 0.

Председатель Общественного совета



В.Ю. Зазулин

Результаты независимой оценки качества

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального района Стерлитамакский район проведена в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 г. № 1505, Постановлением Администрации муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан от 05.02.2016 №44 «Об утверждении Положения по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан».

Цель исследования – предоставить гражданам информацию о качестве оказания услуг организациями культуры, а также повышения качества их деятельности.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура», на территории муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан;
- выявить мнение населения о качестве предоставляемых услуг в учреждениях культуры;
- провести анализ деятельности муниципальных учреждений культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Независимая оценка качества проводилась в отношении следующих муниципальных учреждений:

- МБУК Стерлитамакский районный Дворец культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан;
- МБУ Централизованная библиотечная система муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан.

Критерии независимой оценки качества

1. Открытость и доступность информации об учреждении.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления услуги.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

5. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Методика и инструментарий исследования

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя методы социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 175 респондентов;
- контент-анализ информации на интернет-порталах;
- контент-анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.
- На основе данных показателей была сформирована итоговая оценка по каждому учреждению культуры, принимающему участие в исследовании.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария была разработана анкета, вопросы которой были разработаны в соответствии с критериями независимой оценки качества. Респонденты в ходе исследования оценивали каждый показатель по шкале от 1 до 5, а также «да»(1 балл), «нет»(0 баллов), «иногда»(0,5 балла).

Опросный лист был размещен на сайтах учреждений, а также в официальных группах социальных сетей учреждений культуры.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МБУК «Стерлитамакский районный Дворец культуры»

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)				
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	6

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	4
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5
2.7	Наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4

3	Время ожидания предоставления услуги				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6
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	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего 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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	8
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	9

**Значимость информационных объектов
для оценки уровня открытости и доступности информации
МБУК «Стерлитамакский районный Дворец культуры»**

Пункт приказа № 2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Количество баллов
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	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		3	Адрес электронной почты	1	1
		4	Структура организации культуры	1	0
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги,	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1

	предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
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	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
		21	Время доступности информации с учетом	0,5	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5	0,5
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной	28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
		29	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
		30	Он-лайн регистрация/возможность	1	0

4.2	очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения		бронирования билетов/электронных документов		
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего 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	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
	37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0	
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	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
		40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
		41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
		42	Результаты независимой оценки качества оказания	1	0

	их деятельности; план по улучшению качества работы организации		услуг организации культуры		
		43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
	Итого				13

Результаты независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Стерлитамакский районный Дворец культуры» муниципального района Стерлитамакский район 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
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стерлитамакский районный Дворец культуры» муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан	55	2	6,5	63,5

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг
МБУ «Централизованная библиотечная система»
муниципального района Стерлитамакский район
Республики Башкортостан**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда,	от 0 до 5 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном	5

	адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы			сайте организации культуры	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5
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	все организации культуры	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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	4
2.5	Стоимость дополнительных услуг	от 0 до 9	библиотеки	изучение	9

	(ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	баллов		мнения получателей услуг	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5
2.7	Наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4
3	Время ожидания предоставления услуги				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	6
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего 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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации	5

	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			культуры	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	9

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации МБУ «Централизованная библиотечная система» муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан

Пункт приказа № 2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Количество баллов
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	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		3	Адрес электронной почты	1	1
		4	Структура организации культуры	1	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их	1	1

			результатах за отчетный финансовый год.		
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	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
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"	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5	0,5
		28	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

	должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации				
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	2
		30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего 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	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций,	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой	1	0

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		оценки качества оказания услуг организаций культуры		
	40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
	41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
	42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
	43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
Итого				28

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
МБУ «Централизованная библиотечная система»
муниципального района Стерлитамакский район
Республики Башкортостан**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности и 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
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан	56	2	28	86

ВЫВОДЫ

Итоговая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан по оценкам респондентов составляет: по МБУК СРДК – 63,5, по МБУ ЦБС – 86, и в целом соответствует спросу населения.

В целом можно сделать вывод, что критических факторов, препятствующих учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, не наблюдается.

Предложения

об улучшении качества деятельности учреждений культуры, подготовленные по результатам независимой оценки качества оказания услуг

1. Создать сайт МБУК Стерлитамакский районный Дворец культуры.
2. Доработать сайт МБУ Централизованная библиотечная система Стерлитамакского района с учетом выявленных недочетов
3. Учреждениям культуры вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры пользователей.
4. Активизировать работу в части информирования 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.
6. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждений.
7. Разработать план мероприятий для устранения выявленных недостатков и предоставить в вышестоящую организацию.

Председатель Общественного Совета



В.Ю.Зазулин