о результатах независимой оценки

|  |
| --- |
| **Сведения о результатах независимой оценки** |
| *Период проведения независимой оценки* | 2016 год  |
| *Сфера* | 1 - Культура |
| *Общественный совет* | 016061942001 - Общественный совет при Администрации Камышевского сельского поселения |
| *Дата представления общественным советом результатов независимой оценки* | 12.01.17 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Документ и реквизиты документа общественного совета, которым утверждаются результаты независимой оценки* | *наименование вида документа* | Протокол |
| *дата документа* | 12.01.17 |
| *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 6112914010 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЕВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА" |

|  |  |
| --- | --- |
| ИНН 6112914003 | Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЕВСКИЙ" |

|  |
| --- |
| **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 | 7.0 |
| 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 | 5.0 |
| 0211000006 | Информирование о новых мероприятиях | 7.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 19.0 |

 |
| 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) | 3.0 |
| 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 | 5.0 |
| 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 | 4.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.0 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 5.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 2.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 27.0 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 7.0 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 3.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 10.0 |

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

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7.0 |
| 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 | 7.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 14.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000006 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 9.0 |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 10.0 |
| 0215000007 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 10.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 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 | 6.0 |
| Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 40.0 |

 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 110.0 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 110.0 |
| Среднее интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 110.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 6112914010МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЕВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА" |

|  |
| --- |
| *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 | 7.0 |
| 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 | 5.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 12.0 |

 |
| 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) | 3.0 |
| 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 | 5.0 |
| 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 | 4.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.0 |
| 0212000005 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 5.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 2.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 27.0 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 7.0 |
| 0213000003 | Простота/удобство электронного каталога | 3.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 10.0 |

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

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7.0 |
| 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 | 7.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 14.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000005 | Наличие информации о новых изданиях | 10.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 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 | 6.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 21.0 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 84.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 84.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 84.0 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 6112914003МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЕВСКИЙ" |

|  |
| --- |
| *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 | 7.0 |
| 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 | 5.0 |
| 0211000006 | Информирование о новых мероприятиях | 7.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 19.0 |

 |
| 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) | 3.0 |
| 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 | 5.0 |
| 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 | 4.0 |
| 0212000001 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 3.0 |
| 0212000007 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | 2.0 |
| 0212000006 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 22.0 |

 |
| 3   критерий времени ожидания предоставления услуги |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0213000001 | Удобство графика работы организации культуры | 7.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 7.0 |

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

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0214000001 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7.0 |
| 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 | 7.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 14.0 |

 |
| 5   критерий удовлетворенности качеством оказания услуг |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0215000006 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 9.0 |
| 0215000007 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 10.0 |
| 0215000001 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5.0 |
| 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 | 6.0 |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки  | 30.0 |

 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 92.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки  | 92.0 |
| Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев  | 92.0 |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| *Заголовок опроса***Рекомендации и пожелания опрашиваемых** |
| 3 - анкетный опрос | 1 - индивидуальный опрос | 2 - выборочный опрос | 1 - потребители услуги |

|  |
| --- |
| *Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренные в опросе* |
| 1 | Своевременно ли Вы получили необходимую Вам услугу? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 2 | Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 3 | Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 4 | Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 5 | Доволь ли Вы полученным результатом после оказания услуги? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 6 | Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 7 | Случалось ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |
| 8 | Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг? |
|  | Типовые ответы: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Затрудняюсь ответить |

 |

|  |
| --- |
| *Перечень типовых ответов на вопросы в разрезе организаций* |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание контрольного мероприятия | Мероприятия были напрвленны на эстетическое, патриотическое воспитания. Проводились спортивно-массовые мероприятия. |

|  |  |
| --- | --- |
| Сводные результаты проведения контрольного мероприятия | План проводимых мероприяй был соглосован |
| *Результаты проведения мероприятия в разрезе организаций* |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| Уровень предоставления услуг учреждениями культуры Камышевского сельского поселения удовлетворительный. Наименьший процент сложился по показателю "Комфортности условий и доступность получения услуг" - 71 %, Предложения по улучшению качества работы учреждений культуры Камышевского сельского поселения (рекомендации и пожелания опрашиваемых):Современное учреждение культуры должно быть материально - технически оснащено. |

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| Предложение Общественного совета ходатайствовать перед Собранием депутатов Камышевского сельского поселения при внесении изменений в бюджет Камышевского сельского поселения Зимовниковского района об увеличение средств на укрепление материально-технического обеспечения учреждения культуры Камышевского сельского поселения. |
|  |  |