

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры городского округа Краснотурьинск 2016 год

1 блок оценочных вопросов

Общие критерии:

Наименование учреждения	На сколько комфортно Вам было в учреждении максимальная оценка 5 баллов	Удобно ли Вам добираться до учреждения максимальная оценка 5 баллов	Как вы оцениваете удобство использования электронных сервисов максимальная оценка 5 баллов	На сколько удобен для Вас график работы максимальная оценка 7 баллов	Оцените доброжелательность вежливость, компетентность сотрудников максимальная оценка 7 баллов
	факт	факт	факт	факт	факт
ЦБС	4,53	4,34	4,07	5,98	6,33
КДК	4,5	4,66	3,75	6,29	5,75
КТК	4,75	4,63	4,4	6,29	6,7
ККМ	4,63	4,58	4,07	6	6,33
ЦКС	5	5	4	7	6

Критерии для библиотек

Наименование учреждения	Как Вы оцениваете стоимость дополнительных услуг библиотеки? (копирование документов, формирование библиографического списка по теме, проверка наличия документа в фонде по списку, заказ книги, информирование о возврате книги, резервирование книги) максимальная оценка 9 баллов	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога максимальная оценка 7 баллов	Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько Вы удовлетворены посещением) максимальная оценка 5 баллов	Оцените уровень информирования о новых изданиях максимальная оценка 10 баллов
	факт	факт	факт	факт
ЦБС	7,76	5,83	4,48	7,67

2 блок оценочных вопросов

1. Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы?
2. Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности?
3. Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения?
4. Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; на Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; на наличие независимой системы учета посещений сайта; раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, бесплатность и 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» размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте
5. Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры?
6. Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации?
7. Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации?

Общие критерии по ведению сайтов

Наименование учреждения	1 критерий макс. оценка 5 баллов	2 критерий макс. оценка 7 баллов	3 критерий макс. оценка 5 баллов	4 критерий макс. оценка 5 баллов	5 критерий макс. оценка 5 баллов	6 критерий макс. оценка 7 баллов	7 критерий макс. оценка 6 баллов
	факт	факт	факт	факт	факт	факт	факт
ЦБС	4	7	5	4	5	6	4
КДК	5	6	5	5	3	5	3
КТК	5	7	4	5	0	5	2
ККМ	4	4	3	5	3	6	3
ЦКС	0	0	0	0	0	0	0

Рейтинговые результаты

Наименование учреждения	1 блок оценочных вопросов		2 блок оценочных вопросов		Итоговая оценка	
	Сумма баллов (макс. 60 баллов)	%	Сумма баллов (макс. 40 баллов)	%	Сумма баллов (макс. 100 баллов)	%
ЦБС	50,99	85	35	88	85,99	86
КДК	51,85	86	32	80	83,85	84
КТК	54,06	90	28	70	82,06	82
ККМ	51,37	86	28	70	79,37	79
ЦКС	51	85	0	0	51	51