**Независимая оценка качества оказания услуг**

**МБУК ЦБС Демидовского района**

В соответствии с Федеральным законом №256 от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» с февраля по май 2017 году в МБУК ЦБС Демидовского района проводилась **независимая оценка качества оказания услуг.**

**В ходе анкетирования было опрошено 150человек, которые пользуются услугами и посещают:**

**– Демидовскую центральную районную библиотеку - 69**

**– Демидовскую центральную детскую библиотеку - 57**

**– Пржевальскую поселковую библиотеку – филиал-15**

**– Пржевальскую поселковую детскую библиотеку – филиал-16**

**– Баклановскую поселенческую библиотеку – филиал-2**

**– Бородинскаую поселенческую библиотеку – филиал-6**

**– Верхне – Моховичскую поселенческую библиотеку – филиал-7**

**– Дубровскую поселенческую библиотеку – филиал-4**

**– Жичицкую поселенческую библиотеку – филиал-4**

**– Заборьевскую поселенческую библиотеку – филиал-6**

**– Закрутскую поселенческую библиотеку – филиал-4**

**– Закустищенскую поселенческую библиотеку – филиал-2**

**– Коревскую поселенческую библиотеку – филиал-3**

**– Луговскую поселенческую библиотеку – филиал-4**

**– Михайловскую поселенческую библиотеку – филиал-2**

**– Подосинковскую поселенческую библиотеку – филиал-2**

**– Полуяновскую поселенческую библиотеку – филиал-2**

**– Титовщинскую поселенческую библиотеку – филиал-4**

**– Холмовскую поселенческую библиотеку – филиал-6**

**– Шаповскую поселенческую библиотеку – филиал-5**

**Настоящая анкета заполнялась** лично гражданином получателем услуги -150, из них **–**женщин 109,мужчин -41.

**Социальный статус опрошенных:**

**27** **-** учащийся;

**12** **-** студент;

**48** **-** пенсионер;

**2** **-** инвалид

**67** **-** иной статус (служащие-38, рабочие-17,безработные-12).

**1 пользователь обратился в организацию культуры за получением социальных услуг** впервые,**8**-повторно, **141**-неоднократно.

**Информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг оценили:**

**125** **-** хорошо проинформирован(а);

**22** **-** слабо проинформирован(а);

**3** **-** не информирован(а).

**Посоветуют ли своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг:**

**149** **-** да;

**1** **-** нет.

**Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

1. **Приобретение новых книг , журналов**
2. **Ремонт помещений**
3. **Бесплатный интернет, пользование электронными сервисами с мобильных устройств.**
4. **Создание компьютерных мест для работы пользователям.**

**Интегральное значение показателей (** $N\_{i}^{удовл}$ **)**, определенных путем анализа данных 150 анкет, полученных при изучении мнений получателей услуг МБУК ЦБС Демидовского района составило **104,03 балла**.

**Расчет интегрального значения показателей МБУК ЦБС Демидовского района, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**$ (N\_{i}^{откр}$)

**Перечень информационных объектов**

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*) | Наименование информационного объекта (*k*) | Уровень поисковой доступности ($Z\_{iks}$*,)*в баллах |
| --- | --- | --- |
| 1.1.(*s1*) | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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»  | 1 | Полное наименование организации культуры | **1** |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | **1** |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | **1** |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | **1** |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | **1** |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | **1** |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | **1** |
| 8 | Контактные телефоны | **1** |
| 9 | Адрес электронной почты | **1** |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | **1** |
| 1.2(*s2*) | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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»  | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | **1** |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | **1** |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | **1** |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **1** |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | **0** |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | **0** |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | **1** |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | **1** |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | **1** |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | **1** |

**ИТОГО: 18 баллов**

**Расчет общего балла МБУК ЦБС ДЕМИДОВСКОГО РАЙОНА по независимой оценке качества оказания услуг**

$N\_{i}=N\_{i}^{откр}+N\_{i}^{удовл}$, где:

$N\_{i}$ *–* общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N\_{i}^{откр}$- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

$N\_{i}^{удовл}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры.

**Общий балл = 104,03 + 18 = 122,03 балла**