|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  ИНН 7105000931, КПП 710501001 - ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ "ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ" |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Пункт приказа №2515** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Балл** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 12)** | **12,0** |
| 1.1 | полное и сокращенное наименование учреждения; | от 0 до 5 баллов | 5 | 1 |
| почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| адрес электронной почты; | 1 |
| структура организации культуры; | 1 |
| сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы; | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения, включающая разделы: | от 0 до 7 баллов |   |   |
| Общая информация об учреждении; | 7 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | 1 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)** |  | **25,5** |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений): | от 0 до 5 баллов | 5 | 5 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением; | от 0 до 5 баллов | 4 | 1 |
| Ограничения по ассортименту услуг;  | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг; | 0,5 |
| Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением; | 1 |
| Услуги, предоставляемые на платной основе;  | 0 |
| Стоимость услуг;  | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;  | от 0 до 5 баллов | 4,5 | 0,5 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта;  | 0,5 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту  | 0,5 |
| Бесплатность, доступность информации на сайте  | 0,5 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 0 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | 0 | 0 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5 | 5 |
| 2.7 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог | от 0 до 5 баллов | 2 | 2 |
| Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 0 |
| Виртуальные экскурсии по 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 | 5 | 5 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)** |  | **14** |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 | 7 |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 7 | 7 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)** |  | **13** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 | 7 |
| 4.2 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения | от 0 до 7 баллов | 6 | 1 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения  | 1 |
| Режим, график работы учреждения | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная) | 1 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 2 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения) | 0 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)** |  |  | **20** |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 5 | 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 |   |   |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения) | 5 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения | 0 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения | 1 |
| План по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения | 1 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 10 | 10 |
|   | **ИТОГО:** |   |   | **84,5** |

|  |
| --- |
| **Рекомендовать учреждению по результатам независимой оценки:**  |
|  |
| 1. Предусмотреть: - развитие электронных сервисов учреждения, в т. ч. электронного каталога; - пополнение книжного фонда; - проведение в течение отчетного периода анкетирования, опросов населения, в т. ч. дистанционных, о качестве оказания услуг для получения информации и общественного мнения о работе учреждения в целом.  |