

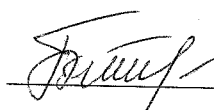
**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗАНИЕ
КОТОРЫХ НАХОДИТСЯ
В ВЕДОМСТВЕННОМ ПОДЧИНЕНИИ**

Администрации муниципального образования Чишминский район

№ п/п	Наименование муниципального учреждения, иного юридического лица, предоставляющего муниципальную услугу на основании муниципального контракта	Наименование муниципальной услуги	Оценка качества муниципальных услуг		
			Расчетная оценка качества по итогам контрольных мероприятий (РОСК ₁)	Расчетная оценка качества по итогам опроса (РОСК ₂)	Сводная оценка соответствия качества (СОСК)
1	2	3	4	5	6
	МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»	1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях); 2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет); 3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара); 4. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав; 5. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки; 6. Библиографическая обработка документов и создание каталогов	1,0	1,0	1,0

По результатам контрольного мероприятия и опроса составлены и подписаны акты. Отклонений от параметров муниципального задания не зафиксированы. Предоставляемые муниципальные услуги МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека» соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Председатель Наблюдательного совета
МАУК «Чишминская районная
межпоселенческая библиотека»



Бахтияров И.М.

АКТ О ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ
по проверке соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги

Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное автономное учреждение культуры
«Чишминская районная межпоселенческая библиотека»

Акт составлен: 18.02. 2019 г. МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»

Председатель Наблюдательного совета Бахтияров И.М..

Вид контрольного мероприятия: плановое

Период проведения контрольного мероприятия с 11 февраля по 15 февраля 2019 г.

Объект контрольного мероприятия:

1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
(в стационарных условиях)

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1.	Увеличение доли публичных библиотек, подключенных к сети Интернет, в общем количестве библиотек Республики Башкортостан (%)	100	100
2.	Увеличение количества посещений стационарно по сравнению с прошлым годом (%)	100	95,6
3.	Количество посещений	504500	521140
4.	Количество книговыдач	900000	905007

2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
(удаленно через сеть Интернет)

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1.	Увеличение количества посещений удаленно через сеть Интернет по сравнению с прошлым	100	118,7

	годом(%)		
2.	Количество посещений (удаленно через сеть Интернет – (веб-страница)	2100	3250

3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1.	Увеличение количества посещений вне стационара по сравнению с прошлым годом(%)	100	100,4
2.	Количество посещений вне стационара	54500	54847

4. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1.	Увеличение количества посещений удаленно через сеть Интернет по сравнению с прошлым годом (%)	100	172
2.	Количество посещений	2100	3250

5. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
	Количество документов	6000	5323
	Увеличение количества документов по сравнению с прошлым годом (%)	100	108,4

6. Библиографическая обработка документов и создание каталогов

Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1	Количество документов	20000	26819
2	Увеличение количества документов по сравнению с прошлым годом (%)	100	152,8

В результате проведенного контрольного мероприятия установлено: фактическое значение показателей качества муниципальной услуги соответствует установленным стандартам значениям показателей качества муниципальной услуги.

Расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги по итогам проведенного контрольного мероприятия (РОСК₁) определяется следующим критерием:

Критерии оценки	Оценка соответствия качества (РОСК ₁)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия нарушений требований стандарта качества	1,0	Муниципальная услуга соответствует стандарту качества

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: 1,0 (отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия нарушений требований стандарта качества либо единичный случай нарушения требований стандарта качества)

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: муниципальная услуга соответствует стандарту качества

Акт о проведении контрольного мероприятия составлен:

Председатель Наблюдательного совета

МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»



И.М. Бахтияров

Контрольное мероприятие проводилось в моем присутствии:

директор МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»



И. В. Гибадуллина

С актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлен:

директор МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»



И. В. Гибадуллина

Акт о проведении контрольного мероприятия получил

«18» февраля 2019 г.

директор МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»



И. В. Гибадуллина

АКТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальных услуг:

1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях);
2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет);
3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара);
4. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав;
5. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;
6. Библиографическая обработка документов и создание каталогов

Исполнитель муниципальных услуг : МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»

Основание проведения опроса:

распоряжение № 1432-П от 17 сентября 2012 года «О проведении опроса потребителей муниципальной услуги- организация библиотечного обслуживания населения»

Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги: председатель Наблюдательного совета И.М.Бахтияров

Период проведения опроса с 11 февраля по 15 февраля 2019 г.

Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам

Результаты проведения опроса (анкетирования):

Количество опрошенных -110 . Количество набранных баллов в целом – 118,47

№	Комфортность условий и доступность получения услуг	Единица измерения (значение показателя)	Показатель
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	средний бал	8,86
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	средний бал	9,84

3	Дополнительные услуги и доступность их получения	средний бал	9,50
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	средний бал	6,84
5	Удобство графика работы организации культуры	средний бал	9,86
6	Доступность услуг для инвалидов:	Да - 2	Нет - 0
	-Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	97	13
	-Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	45	65
	-Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	79	31
	-Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	103	7
	-Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	38	66
		средний бал	6,58
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	средний бал	9,61
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	средний бал	7,93
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	средний бал	9,76
10	Компетентность персонала организации культуры	средний бал	9,96
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	средний бал	9,59
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	средний бал	5,82
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	средний бал	7,34
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	средний бал	6,98
	В целом удовлетворенность пользователей составляет		83,6

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на
Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных
учреждениях www.bus.gov.ru**

МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение баллов	7

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях на сайте www.bus.gov.ru соответствует максимальному баллу -7 .

**Оценка уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте**

МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»
<http://cbschishmy.ru>

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1

Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
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
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	1
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	28

**Итоговая таблица независимой оценки качества
муниципальных учреждений культуры
(Рейтинг)**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы max - 140	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru max - 7	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы max - 33	Итоговая оценка, Баллы max - 100
1	2	3	4	5=2+3+4
МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»	83,6	7	28	118,6

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги:

Критерии оценки	Оценка соответствия качества (РОСК ₂)	Интерпретация оценки
Более 80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	1,0	Муниципальная услуга соответствует стандарту качества
50-80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	0	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества
Менее 50% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	0	Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: 1,0 (более 80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества)

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: муниципальная услуга соответствует стандарту качества.

Акт о проведении опроса потребителей муниципальной услуги составлен:

Председатель Наблюдательного
совета МАУК «Чишминская
районная межпоселенческая
библиотека»



Бахтияров И.М.

Приложение №6
К Порядку проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального района Чишминский район, утвержденным стандартам для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории муниципального района Чишминский район

**РЕЙТИНГ ПОСТАВЩИКОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
ПО КРИТЕРИЮ КАЧЕСТВА ИХ ОКАЗАНИЯ¹**
(по состоянию на 01.01.2019г.)


Наименование муниципальных услуг:

1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях);
2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет);
3. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара);
4. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав;
5. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;
6. Библиографическая обработка документов и создание каталогов

<i>Наименование поставщика муниципальной услуги (организации, муниципального учреждения)</i>	<i>Соответствие услуги стандарта качества</i>	<i>Наличие выявленных в ходе контрольных мероприятий требований стандартов качества</i>	<i>Сводная оценка результатов оценки качества %</i>	<i>Место в рейтинге организаций</i>
МАУК «Чишминская районная межпоселенческая библиотека»	соответствует	не выявлено	103,4	

Рейтинг сформирован в соответствии с информацией представленной ответственными исполнителями в рамках реализации Постановления администрации МР Чишминский район «Об утверждении порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального района Чишминский район, утвержденным стандартам для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории муниципального района Чишминский район».

Председатель Наблюдательного совета
МАУК «Чишминская районная
межпоселенческая библиотека»


Бахтияров И.М.