

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ КУЛЬТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная
библиотека им. И.Я. Франко», ГБУ РК «Республиканская
крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского», ГБУ РК «Крымская
республиканская библиотека для молодежи», ГБУК РК «Крымская
республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»**

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Крым

Экспертная оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующих учреждений культуры, находящихся в ведомстве Министерства культуры Республики Крым:

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Крым оператор руководствовался следующими нормативными документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года «3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Министерства культуры РФ от 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»;

- приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 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"»;

- приказ Министерства культуры РФ от 26 февраля 2016 г. № 476 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями и дополнениями);

- приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 года №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями и дополнениями);

- письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 сентября 2014 г. N 11-3/10/п-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой

оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- приказ Министерства культуры Республики Крым от 21 апреля 2016 года №123 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений и предприятий, на 2016-2018 годы»;

- протокол заседания Общественного совета при Министерстве культуры Республики Крым от 17 мая 2016 года №5.

Независимая оценка качества услуг была проведена с целью оценивания качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Республики Крым.

К основным задачам процедуры оценивания были отнесены: выявление мнения населения о качестве услуг, предоставляемых организациями культуры; анализ выявленных критериев деятельности учреждений культуры; определение степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг; выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

В исследовании приняли участие посетители государственных бюджетных учреждений культуры Республики Крым. В ходе исследования были учтены мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Процедура проведения независимой оценки качества состояла из следующих этапов:

первый этап – подготовка материалов для исследования и его проведение;

второй этап – анализ результатов и их систематизация;

третий этап – вынесение рекомендаций и предложений по улучшению работы учреждений культуры и передача информации Общественному совету при Министерстве культуры Республики Крым.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru;

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

Максимальная оценка по трем универсальным показателям в сумме составила **132 баллов**.

В связи с тем, что независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры на территории Республики Крым проводится впервые,

показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры» (1 балл) не учитывался.

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг

1.1. Общая информация

Независимая оценка качества услуг учреждениями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по следующим критериям: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Для проведения независимой оценки качества услуг оператором были определены основные каналы сбора информации, отличающиеся наибольшей достоверностью и доступностью: личный опрос (11 баллов), виджет на сайте организации культуры (9 баллов), опрос по телефону (12 баллов). Так же учитывалось мнение, выраженное потребителями услуг в книге жалоб и предложений. Данная категория документа попадает под категорию документов строгой отчетности и является действенным инструментом обратной связи с клиентом.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры, было проведено ранжирование учреждений на основании количества получателей услуг в месяц:

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

- Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»

1.2. Показатели удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых организациями культуры Республики Крым

1.2.1. Методика проведения оценивания показателей удовлетворенности населения качеством услуг

В целях изучения мнения получателей услуг проведены: анкетирование потребителей услуг, собеседование с участниками опроса и опрос по телефону, анализ книги жалоб и предложений.

Вопросы, задаваемые респондентам, были разработаны с учетом:

- методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 года №2830;

- специфики и целевой аудитории организации культуры (культурно-досуговые организации, театры/филармонии).

Варианты анкеты для изучения мнения получателей услуг представлены в Приложении к отчету (Приложение 1).

1.2.2. Методика расчета показателей

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг и измерялся в баллах. Расчет показателей определялся по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Общая балловая оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека
им. И.Я. Франко»

| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | | | | Итоговое значение, Σ баллов |
|---------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| | Показатель 2.1 | Показатель 2.5 | Показатель 2.6 | Показатель 2.8 | Показатель 3.1 | Показатель 3.3 | Показатель 4.1 | Показатель 5.1 | Показатель 5.5 | |
| 24.11 | 3,9 | 8,0 | 4,8 | 3,5 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 4,5 | 9,5 | 52.2 |

ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»

| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | | | | Итоговое значение, Σ баллов |
|---------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| | Показатель 2.1 | Показатель 2.5 | Показатель 2.6 | Показатель 2.8 | Показатель 3.1 | Показатель 3.3 | Показатель 4.1 | Показатель 5.1 | Показатель 5.5 | |
| 25.11 | 4,6 | 8,0 | 5,0 | 4,9 | 6,0 | 6,0 | 6,8 | 5,0 | 9,0 | 55.3 |

ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | | | | Итоговое значение, Σ баллов |
|---------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| | Показатель 2.1 | Показатель 2.5 | Показатель 2.6 | Показатель 2.8 | Показатель 3.1 | Показатель 3.3 | Показатель 4.1 | Показатель 5.1 | Показатель 5.5 | |
| 29.11 | 4,5 | 8,0 | 3,0 | 5,0 | 6,0 | 6,0 | 7,0 | 5,0 | 9,0 | 53.5 |

ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»

| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | | | | Итоговое значение, Σ баллов |
|---------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| | Показатель 2.1 | Показатель 2.5 | Показатель 2.6 | Показатель 2.8 | Показатель 3.1 | Показатель 3.3 | Показатель 4.1 | Показатель 5.1 | Показатель 5.5 | |
| 29.11 | 4,0 | 8,0 | 5,0 | 4,0 | 6,0 | 6,0 | 6,5 | 4,7 | 9,0 | 53.2 |

1.2.3. Выводы

ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»

В исследовании приняли участие 41 пользователь, которым было предложено 15 вопросов для оценки качества работы библиотеки. На первый вопрос: «Как вы добрались до учреждения?» 71% респондентов ответили – на транспорте, 29% – пешком.

Очень хорошо оценили в целом деятельность библиотеки – 44 % пользователей, хорошо – 56%.

Респондентам предлагалось также оценить доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения по шкале:

- на отлично оценили – 51%,
- хорошо – 46%,
- затруднились ответить – 3% .

Работу на отлично и хорошо в совокупности оценили 97% пользователей, которые удовлетворены работой сотрудников библиотеки.

Следующий вопрос пользователям «Порекомендовали бы вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?» дал такие результаты: да ответило – 100%..

Респондентам предлагалось также оценить работу гардероба в библиотеке по шкале:

- на отлично оценили – 70%,
- хорошо отметили – 22%,
- условия работы удовлетворительные считают – 5%,
- затруднились ответить – 3% .

По поводу работы кафе 83% респондентов затруднились с ответом, 12 % – хорошо и 5% – очень хорошо.

Свое положительное мнение, касающееся удобства и мест для сидения в библиотеке высказали – 90% пользователей, затруднились с ответом – 10%.

Чистоту и порядок в библиотеке отметили 95% респондентов, оценили удовлетворительно – 5%.

Комфортность пребывания в библиотеке с ребенком оценили по шкале:

- отлично – 45%,
- хорошо – 29%,
- удовлетворительно – 5%,
- затруднились ответить – 20 %.

Сайт является важной и неотъемлемой частью системы обслуживания пользователей современной библиотеки. На вопрос «Как вы оцениваете сайт библиотеки?» респонденты ответили:

37% – очень хорошо,

61% – хорошо,

2% – затруднились с ответом.

Для определения уровня информирования о новых мероприятиях библиотеки респонденты ответили так: 29 % удовлетворены очень хорошо, 54% – хорошо, 5% – удовлетворительно, 12% затруднились с ответом.

Качество проведения культурно-массовых мероприятий в полном объеме удовлетворяет 91% пользователей библиотеки, частично – 9 %.

На заключительный вопрос анкеты для пользователей: «Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?» респонденты ответили:

очень хорошо – 24%,

хорошо – 51%,

удовлетворительно – 3%,

затруднились с ответом – 22%.

ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»

В исследовании приняли участие 53 пользователя, которым было предложено 15 вопросов для оценки качества работы библиотеки. На первый вопрос: «Как вы добрались до учреждения?» 62% респондентов ответили, что на транспорте, 34% – пешком, 4% – не указали ответ.

Очень хорошо оценили в целом деятельность библиотеки – 64 % пользователей, хорошо – 26%, неудовлетворительно – 4%, затруднились с ответом – 6 %.

Респондентам предлагалось также оценить доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения по шкале:

- на отлично оценили – 55%,
- хорошо – 31%,
- удовлетворительно – 6%,
- неудовлетворительно – 2% респондентов
- затруднились ответить – 6% .

Работу на отлично и хорошо в совокупности оценили 86% пользователей, которые удовлетворены работой сотрудников библиотеки.

Следующий вопрос пользователям «Порекомендовали бы вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?» дал такие результаты: да ответило – 90%, нет – 6 %, ничего не ответили – 4%.

Респондентам предлагалось также оценить работу гардероба в библиотеке по шкале:

- на отлично оценили – 38%,
- хорошо отметили – 36%,
- условия работы удовлетворительные считают – 9%,
- плохие условия работы отмечают – 5% респондентов,
- затруднились ответить – 17% .

Затруднились с ответом по поводу кафе 52% респондентов, 30% – оценили его неудовлетворительно, 8% – удовлетворительно, 4 % – хорошо и 8% – очень хорошо.

Свое положительное мнение, касающееся удобства и мест для сидения в библиотеке высказали – 73% пользователей, удовлетворительно ответили 2%, затруднились с ответом – 17%.

Чистоту и порядок в библиотеке отметили 85% респондентов, оценили удовлетворительно – 2%, затруднились с ответом – 13%.

Комфортность пребывания в библиотеке с ребенком оценили по шкале:

- отлично – 30%,
- хорошо – 40%,
- удовлетворительно – 9%,
- неудовлетворительно – 4%,
- затруднились ответить – 17 %.

Сайт является важной и неотъемлемой частью системы обслуживания пользователей современной библиотеки. На вопрос «Как вы оцениваете сайт библиотеки?» респонденты ответили:

45% – очень хорошо,

25% – хорошо,

15% –удовлетворительно и столько же затруднились с ответом.

Для определения уровня информирования о новых мероприятиях библиотеки респонденты ответили так: 47 % удовлетворены очень хорошо,

19% – хорошо, 17% – удовлетворительно, 2% – неудовлетворительно, 15% затруднились с ответом.

Качество проведения культурно-массовых мероприятий в полном объеме удовлетворяет 87% пользователей библиотеки, частично – 13 %.

На заключительный вопрос анкеты для пользователей: «Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?» респонденты ответили:

очень хорошо – 42%,

хорошо – 28%,

удовлетворительно – 6%,

неудовлетворительно – 4%,

затруднились с ответом – 20%.

ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

В исследовании приняли участие 13 пользователей, которым было предложено 15 вопросов для оценки качества работы библиотеки. На первый вопрос: «Как вы добрались до учреждения?» 92% респондентов ответили, что на транспорте, 8% – пешком.

Очень хорошо оценили в целом деятельность библиотеки 100% респондентов.

Респондентам предлагалось также оценить доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения по шкале:

- на отлично оценили – 85%,
- хорошо – 15%,

Работу на отлично и хорошо в совокупности оценили 100% пользователей, которые удовлетворены работой сотрудников библиотеки.

Следующий вопрос пользователям «Порекомендовали бы вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?» дал такие результаты: да ответило – 100%.

Респондентам предлагалось также оценить работу гардероба в библиотеке по шкале:

- на отлично оценили – 62%,
- хорошо отметили – 38%,

Затруднились с ответом по поводу кафе 54% респондентов, 8% – удовлетворительно, 8% – хорошо и 30% – очень хорошо.

Свое положительное мнение, касающееся удобства и мест для сидения в библиотеке высказали – 70% пользователей, удовлетворительно ответили 15%, затруднились с ответом – тоже 15%.

Чистоту и порядок в библиотеке отметили 100% респондентов.

Комфортность пребывания в библиотеке с ребенком оценили по шкале:

- отлично – 69%,
- хорошо – 15%,

- удовлетворительно – 8%,
- затруднились ответить – 8 %.

Сайт является важной и неотъемлемой частью системы обслуживания пользователей современной библиотеки. На вопрос «Как вы оцениваете сайт библиотеки?» респонденты ответили:

77% – очень хорошо,

23% – хорошо.

Для определения уровня информирования о новых мероприятиях библиотеки респонденты ответили так: 85 % удовлетворены очень хорошо, 15% – хорошо.

Качество проведения культурно-массовых мероприятий в полном объеме удовлетворяет 100% пользователей библиотеки.

На заключительный вопрос анкеты для пользователей: «Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?» респонденты ответили:

очень хорошо – 84%,

хорошо – 8%,

затруднились с ответом – 8%.

ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»

В исследовании приняли участие 17 пользователей, которым было предложено 15 вопросов для оценки качества работы библиотеки. На первый вопрос: «Как вы добрались до учреждения?» 53% респондентов ответили на транспорте, 41% – пешком, 6% – не указали ответ.

Очень хорошо оценили в целом деятельность библиотеки – 88 % пользователей, хорошо – 6%, удовлетворительно – 6%.

Респондентам предлагалось также оценить доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения по шкале:

- на отлично оценили – 92%,
- хорошо – 8%,

Работу на отлично и хорошо в совокупности оценили 100% пользователей, которые удовлетворены работой сотрудников библиотеки.

Следующий вопрос пользователям «Порекомендовали бы вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?» дал такие результаты: да ответило – 100%.

Респондентам предлагалось также оценить работу гардероба в библиотеке по шкале:

- на отлично оценили – 35%,
- хорошо отметили – 47%,
- условия работы удовлетворительные считают – 6%,

- плохие условия работы отмечают –12% респондентов

Затруднились с ответом по поводу кафе 65% респондентов, 23% – хорошо и 12% – очень хорошо.

Свое положительное мнение, касающееся удобства и мест для сидения в библиотеке высказали – 82% пользователей, затруднились с ответом – 18%.

Чистоту и порядок в библиотеке отметили 82% респондентов, затруднились с ответом – 18%.

Комфортность пребывания в библиотеке с ребенком оценили по шкале:

- отлично – 76%,
- хорошо – 6%,
- затруднились ответить – 18 %.

Сайт является важной и неотъемлемой частью системы обслуживания пользователей современной библиотеки. На вопрос «Как вы оцениваете сайт библиотеки?» респонденты ответили:

64% – очень хорошо,

18% – хорошо,

6% –удовлетворительно,

12 – затруднились с ответом.

Для определения уровня информирования о новых мероприятиях библиотеки респонденты ответили так: 64 % удовлетворены очень хорошо, 18% – хорошо, 6% – удовлетворительно, 12% затруднились с ответом.

Качество проведения культурно-массовых мероприятий в полном объеме удовлетворяет 94% пользователей библиотеки, затруднились с ответом – 6 %.

На заключительный вопрос анкеты для пользователей: «Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?» респонденты ответили:

очень хорошо – 88%;

хорошо – 12%;

2. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

2.1. Общая информация

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры проводилась с учетом данных, размещённых на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

2.2. Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

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

| Наименование информационного объекта (требования) | макс. кол-во баллов | Наименование организации | | | |
|--|---------------------|--|---|---|---|
| | | ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко» | ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского» | ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова» |
| | | факт. | факт. | факт. | факт. |
| Общая информация об учреждении | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о госзадании на текущий финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении госзадания за отчетный год | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Информация о плане ФХД на текущий год. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТОГО | 7 | 6 | 5 | 5 | 6 |

2.3. Замечания

ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского», ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» на сайте www.bus.gov.ru отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый период (предусмотрена ежеквартальная отчетность организации).

ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко», ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского», ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи», ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова» отсутствует информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

3.1. Общая информация

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждений ГБУ РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко», ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского», ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи», ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова»

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

$$P = \begin{cases} 0 & \text{– информационный объект не найден} \\ 0,5 & \text{– объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1 & \text{– информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте учреждения

ГБУК РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Наименование требования/ информационного объекта* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| <i>Пример заполнения:</i> | | |
| <i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i> | 1 | 1 |
| <i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i> | 1 | 1 |
| <i>Адрес электронной почты</i> | 1 | 1 |
| <i>Структура организации культуры</i> | 1 | 1 |
| <i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i> | 1 | 1 |
| <i>Общая информация об учреждении;</i> | 1 | 1 |
| <i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i> | 1 | 1 |
| <i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i> | 1 | 0 |
| <i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i> | 1 | 1 |
| <i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i> | 1 | 0 |
| <i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i> | 1 | 0 |
| <i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i> | 1 | 0 |
| <i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i> | 1 | 0,5 |
| <i>Ограничения по ассортименту услуг</i> | 0,5 | 0,5 |
| <i>Ограничения по потребителям услуг.</i> | 0,5 | 1 |

| | | |
|---|-------------------------------------|-----|
| 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 |
| 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 | 1 |
| 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 | 0,5 |
| 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 | 2 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | <i>Макс. значение 40 баллов</i> | 27 |

ГБУК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Наименование требования/ информационного объекта* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| <i>Пример заполнения:</i> | | |
| 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 государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 0,5 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0,5 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 1 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0,5 |

| | | |
|---|-------------------------------------|-----|
| 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 |
| 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 | 2 |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 1 |
| 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 | 0,5 |
| 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 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 1 |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 1 |
| ИТОГО | <i>Макс. значение 40 баллов</i> | 29 |

ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В. Орлова»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Наименование требования/ информационного объекта* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| <i>Пример заполнения:</i> | | |
| 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 | 0,5 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 0,5 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0,5 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0,5 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 1 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0,5 |
| 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 |
| 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 | 0,5 |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0,5 |
| 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 | 0 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | <i>Макс. значение 40 баллов</i> | 23,5 |

ГБУК РК «КРУНБ им. И. Я. Франко»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Наименование требования/ информационного объекта* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| <i>Пример заполнения:</i> | | |
| 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 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 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 0,5 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0,5 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0,5 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 1 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0,5 |
| 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 | 0,5 |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 1 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0,5 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 0 |
| 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 | 0 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 1 |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | <i>Макс. значение 40 баллов</i> | 26,5 |

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, находящихся в ведении Министерства культуры Республики Крым

4.1. Методика расчета показателей

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценивания:

- уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru
- уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации для организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

4.2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы* | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru ** | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы*** | Итоговая оценка |
|---|---|---|--|-----------------|
| ГБУК РК «КРУНБ им. И. Я. Франко» | 52,2 | 6 | 26,5 | 84,7 |
| ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского» | 55,3 | 5 | 27 | 87,3 |
| ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 53,5 | 5 | 29 | 87,5 |
| ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова» | 53,2 | 6 | 23,5 | 82,7 |

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры баллы были распределены следующим образом:

ГБУК РК «КРУНБ им. И. Я. Франко» набрала 84,7 балла из 132 баллов.

ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского» набрала 87,3 баллов из 132 баллов

ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» набрала 87,5 баллов из 132 баллов

ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н.Орлова» набрала 82,7 баллов из 132 баллов.

Общие выводы, рекомендации и предложения об улучшении качества деятельности

ГБУ РК «Крымская универсальная научная библиотека им. И. Франко»

1. Актуализировать для пользователей библиотеки информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в целях повышения качества их деятельности.

2. На официальном сайте библиотеки разместить или сделать ссылку на сайт www.bus.gov.ru на следующие материалы:

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

3. Добавить на сайт:

- информацию об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений, адреса электронной почты с учетом закона о защите персональных данных;

- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

- 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;

- план по улучшению качества работы организации.

4. Разработать сервис, позволяющий пользователям через личный кабинет отложить книгу и получать информацию о сроках ее возврата.

5. Реализовать рассылку информации на электронную почту пользователей библиотеки.

6. Отключить всплывающее окно авторизации при каждой загрузке страницы, оставив вывод окна один раз за сессию.

7. Организовать беспроводную точку доступа выхода в Интернет для посетителей библиотеки.

8. Разместить на сайте ссылки на публикации в СМИ о деятельности библиотеки.

9. Организовать для молодых мам (пользователей библиотеки) с детьми – игровую зону для детей.

10. Ходатайствовать перед вышестоящим руководством о размещении информации о библиотеке на указателях города.

11. Предоставить возможность приобретения канцелярских принадлежностей и сувенирной продукции в библиотеке.

12. Создать необходимые условия для мест общественного питания (выделить место под автоматы с едой и напитками).

ГБУ РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского».

1. Актуализировать для пользователей библиотеки информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в целях повышения качества их деятельности.

2. На официальном сайте библиотеки разместить или сделать ссылку на сайт www.bus.gov.ru на следующие материалы:

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

3. Разработать виртуальную экскурсию по библиотеке.

4. Добавить на официальный сайт библиотеки:

- дату и время размещения информации;

- информацию об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;

- онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);

- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;

- 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;

- информационные сообщения о проведении независимой оценки;

- план по улучшению качества работы организации.

5. Разместить на сайте ссылки на публикации в СМИ о деятельности библиотеки.

6. Предоставить возможность приобретения канцелярских принадлежностей и сувенирной продукции в библиотеке.

7. Создать необходимые условия для мест общественного питания (выделить место под автоматы с едой и напитками).

8. Предоставление новых помещений.

ГБУ РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

1. Актуализировать для пользователей библиотеки информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в целях повышения качества их деятельности.

2. На официальном сайте библиотеки разместить или сделать ссылку на сайт www.bus.gov.ru на следующие материалы:

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

3. Разработать виртуальную электронную экскурсию.

4. Добавить на сайт:

- сокращенное наименование организации культуры;
- дату и время размещения информации;
- информацию об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- информационные сообщения о проведении независимой оценки.

5. Разместить на сайте ссылки на публикации в СМИ о деятельности библиотеки.

6. Предоставить возможность приобретения канцелярских принадлежностей и сувенирной продукции в библиотеке.

7. Создать необходимые условия для мест общественного питания (выделить место под автоматы с едой и напитками).

8. Предоставление новых помещений в центре города.

ГБУ РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В. Орлова»

1. Актуализировать для пользователей библиотеки информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в целях повышения качества их деятельности.

2. На официальном сайте библиотеки разместить или сделать ссылку на сайт www.bus.gov.ru на следующие материалы:

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

3. Предоставлять дополнительные услуги: заказ книги в другой библиотеке, электронная рассылка информации о возврате нужной книги и возможности отложить книгу.

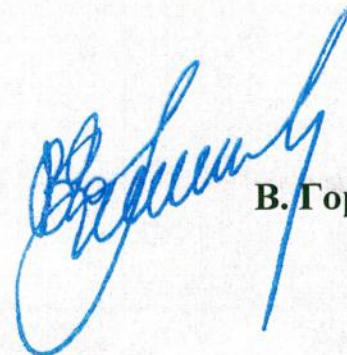
4. Адаптировать веб-ресурс для просмотра на экранах мобильных устройств.

5. Добавить на сайт:

- сведения об учредителе;

- раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
 - он-лайн регистрацию;
 - дату и время размещения информации;
 - информацию об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
 - возможность доступа к электронным документам;
 - онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
 - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры,
 - план по улучшению качества работы организации
6. Разместить на сайте ссылки на публикации в СМИ о деятельности библиотеки.
7. Создать необходимые условия для мест общественного питания (выделить место под автоматы с едой и напитками).
8. Отсутствие автомобильной парковки.
9. Предоставление новых помещений.

**Председатель Общественного Совета
при Министерстве культуры Республики Крым**



В. Горенкин