



**ГАУ АО «ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ  
ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ»**

**Адрес:** ул. Володарского, 17, Архангельск,  
Архангельская обл., 163004  
**Телефон:** 8 (8182) 65-47-71

**Аналитический отчет**  
по результатам проведенного социологического исследования:  
**«Независимая оценка качества работы муниципальных  
организаций культуры Архангельской области»**



***Том III***

***Библиотеки и библиотечные системы***

**Архангельск, 2016 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Ленская межпоселенческая библиотека	3
2.	Лешуконская межпоселенческая библиотека	7
3.	Межпоселенческая библиотека Мезенского района	11
4.	Карпогорская межпоселенческая библиотека	15
5.	Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	19
6.	Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	23
7.	Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	27
8.	Межпоселенческая библиотека Красноборского района	31
9.	Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	35
10.	Централизованная библиотечная система	39
11.	Муниципальная библиотечная система	43
12.	Новодвинская централизованная библиотечная система	47
13.	Централизованная библиотечная система г. Мирного	51
14.	Коряжемская централизованная библиотечная система	55
15.	Котласская централизованная библиотечная система	59
16.	Вельская библиотечная система	63
17.	Вилегодская централизованная библиотечная система	67
18.	Виноградовская библиотечная система	71
19.	Библиотечная система Коношского района	75
20.	Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	79
21.	Шенкурская централизованная библиотечная система	83
22.	Онежская библиотечная система	87
23.	Верхнетоемская библиотечная система	91
24.	Каргопольская централизованная библиотечная система	95
	Общие выводы по проведению независимой оценки в библиотеках и библиотечных системах	99
	Рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры	102

**1. Ленская межпоселенческая библиотека**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Ленская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	1
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	5

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте: <https://lenbibl.ru/>

Ленская межпоселенческая библиотека		
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 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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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

<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	2
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	0
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	0
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	1
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	17

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Ленская межпоселенческая библиотека		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,59
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,54
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,73
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,95
Удобство графика работы организации культуры	7	6,25
Простота/удобство электронного каталога	7	3,55
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,56
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,68
Наличие информации о новых изданиях	10	7,36
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>50,21</b>

- 92% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 66% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 83% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 84% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 82% и отдаленность учреждения от дома – 9%.

**Замечания посетителей:** благоустроить туалет, мало подписных изданий, не закрывать клуб «Своя игра».

**2. Лешуконская межпоселенческая библиотека**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Лешуконская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	1
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	5



**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информация на сайте учредителя:  
<http://www.leshukonia.ru/index.php?page=370>**

<b>Лешуконская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5



Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	7

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Лешуконская межпоселенческая библиотека		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,62
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	5,81
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,57
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,24
Удобство графика работы организации культуры	7	5,43
Простота/удобство электронного каталога	7	6,76
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,67
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,52
Наличие информации о новых изданиях	10	6,19
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>47,81</b>

- 95% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 98% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 83% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 84% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 81% и отдаленность учреждения от дома – 14%.

**Замечания посетителей:** активнее информировать о новых поступлениях, организовать работу летом с отдыхающими, обновить книжный фонд.

**3. Межпоселенческая библиотека Мезенского района**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Межпоселенческая библиотека Мезенского района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>0</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>1</i>

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информации на сайте учредителя нет:  
<http://www.mezen.ru/>

<b>Межпоселенческая библиотека Мезенского района</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
Адрес электронной почты	1	0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0

<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	0
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	0
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	0
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	0

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

<b>Межпоселенческая библиотека Мезенского района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,50
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	5,88
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,29
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	3,50
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,38
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	3,38
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,35
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,38
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	7,71
<b>ИТОГО</b>	60	46,37

- 93% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 67% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 79% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 87% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 91% и отдаленность учреждения от дома – 4%.

**Замечания посетителей:** Софоновская – нужен компьютер и Интернет; Мезенская городская: холодно в помещении, мало детской литературы, необходима оргтехника. Мало периодики, помещение маленькое; Мосеевская: необходимо заменить мебель; Каменская - здание в аварийном состоянии.

**4. Карпогорская межпоселенческая библиотека**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Карпогорская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>0</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>6</i>



**Оценка уровня открытости и доступности информации  
на официальном сайте: <http://karpbibl.ru/>**

<b>Карпогорская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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

<b>Дата и время размещения информации</b>	1	1
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	1
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	1
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	19,5

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Карпогорская межпоселенческая библиотека		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,67
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,20
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,88
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,93
Удобство графика работы организации культуры	7	6,20
Простота/удобство электронного каталога	7	2,33
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,45
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,53
Наличие информации о новых изданиях	10	6,47
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>45,66</b>

- 87% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 84% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 81% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 80% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 73,3% и отдаленность учреждения от дома – 13,4%.

**Замечания посетителей:** обновить книжный фонд, больше периодики, современной литературы, журналов для женщин и молодежи.

**5. Межпоселенческая библиотека Плесецкого района**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Межпоселенческая библиотека Плесецкого района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	0
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	1
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	1
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	4

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте. Официального сайта нет. Информации на сайте учредителя нет:  
<http://plesadm.ru/otdel-po-delam-molodezhi-semeynoy-politike-kul-ture-sportu-i-turizmu.html>

<b>Межпоселенческая библиотека Плесецкого района</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
Адрес электронной почты	1	0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0

Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	0

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,17
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	7,33
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,50
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	3,83
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	5,67
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	2,50
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,33
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,33
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	6,67
<b>ИТОГО</b>	60	45,33

- 98% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 83% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 83% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 56% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 84% и отдаленность учреждения от дома – 12%.

**Замечания посетителей:** Коневская библиотека – не приспособлено помещение, нет читального зала, требуется ремонт. Федовская: холодное помещение; Кенозерская: холодное помещение, необходимо перебрать печку; Липаковская: холодное помещение; Тарасовская: пополнение книжного фонда; Плесецкая: пополнение книжного фонда, больше периодических изданий.



**6. Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека.  
Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на  
официальном сайте для размещения информации о государственных и  
муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека.</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	1
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	1
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	1
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	7

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте: <http://ustlibr.ru/>

Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека.

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 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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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	1	0

Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	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	1
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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
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	1
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	27,5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

<b>Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека.</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,65
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	7,92
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,83
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	4,23
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,63
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	4,38
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,85
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,68
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	8,68
<b>ИТОГО</b>	60	52,85

- 56% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 82% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 95,5% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 92% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 85% и отдаленность учреждения от дома – 13%.

**Замечания посетителей:** Шангалы – требуется ремонт, проектор, обновление книжного фонда; Орловская библиотека: обновить книжный фонд, решить проблему с отоплением; ЦРБ: отопление, ремонт, пополнение фонда; Малодарская: низкая скорость Интернета; Ростовская библиотека: необходим детский столик.

## **7. Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека.**

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	0
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	1

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте:  
<http://holmzbs.moy.su/>

<b>Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
<b>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</b>	1	1
<b>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</b>	1	0
<b>Адрес электронной почты</b>	1	0
<b>Структура организации культуры</b>	1	1
<b>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</b>	1	0
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	0
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</b>	1	0
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</b>	1	0
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</b>	1	0
<b>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</b>	0,5	0
<b>Ограничения по ассортименту услуг</b>	0,5	0
<b>Ограничения по потребителям услуг.</b>	1	0
<b>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</b>	0,5	0,5
<b>Услуги, оказываемые на платной основе.</b>	0,5	0
<b>Стоимость оказываемых услуг.</b>	1	0
<b>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</b>	0,5	0
<b>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</b>	0,5	0,5
<b>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</b>	0,5	0,5
<b>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</b>	0,5	0
<b>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</b>	0,5	0
<b>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</b>	0,5	0
<b>Бесплатность, доступность информации</b>	0,5	0,5
<b>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</b>	0,5	0,5
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	1
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества</b>	2	0

предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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	1
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	11,5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг



<b>Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,84
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	4,64
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,45
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	2,73
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	5,45
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	2,45
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,82
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,36
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	7,64
<b>ИТОГО</b>	60	43,38

- 56% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 82% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 95,5% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 92% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 85% и отдаленность учреждения от дома – 13%.

**Замечания посетителей:** необходимо отопление (Заболотская библиотека); ограниченный выбор книг (Пиньгишенская библиотека); необходимо отопление (Хаврогорская библиотека); холодно в помещении, нет интернета, требуется ремонт потолка (Чухчеремская библиотека); ремонт здания, крыльца, мостков (Усть-Пинега); мультимедийное оборудование, ремонт (Емецкая библиотека); в местных газетах должен быть раздел о деятельности библиотеки (Курейская библиотека).

В общем: нехватка подписных изданий, детской литературы, технической литературы, изданий про рукоделие.

**8. Межпоселенческая библиотека Красноборского района**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Межпоселенческая библиотека Красноборского района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	0
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	1

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информации на сайте учредителя нет.  
[http://krasnoborskiy.ru/socialjnaya\\_politika/kuljtura\\_/uchregdeniya\\_kuljturyi](http://krasnoborskiy.ru/socialjnaya_politika/kuljtura_/uchregdeniya_kuljturyi)

Межпоселенческая библиотека Красноборского района		
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
Адрес электронной почты	1	0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0

<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	0
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	0
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	0
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	0

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

### Межпоселенческая библиотека Красноборского района

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,62
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	5,96
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,65
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,97
Удобство графика работы организации культуры	7	6,52
Простота/удобство электронного каталога	7	2,53
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,76
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,78
Наличие информации о новых изданиях	10	8,34
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>48,13</b>

- 96% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 90% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 93% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 80% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –70% и отдаленность учреждения от дома – 10%.

**Замечания посетителей:** холодно, помещение очень тесное, необходимо обновить мебель, книжные стеллажи, новых книг и подписных изданий нет, нужна новая оргтехника, респонденты отметили необходимость буфета или кофе-машины. Многие писали о том, что у библиотекаря всего один выходной день, что тяжело.

**9. Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района  
Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на  
официальном сайте для размещения информации о государственных и  
муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	6

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
http://primlib.ru/**

<b>Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5



<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	1
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	1
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	15,5

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

### Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,90
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	3,43
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,64
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,62
Удобство графика работы организации культуры	7	6,74
Простота/удобство электронного каталога	7	5,01
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,58
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,92
Наличие информации о новых изданиях	10	8,88
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>49,72</b>

- 92% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 79% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 98% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 89% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 59% и отдаленность учреждения от дома – 29%.

**Замечания посетителей:** необходим ремонт во взрослой библиотеке, больше новых книг, газет и журналов.

**10. Централизованная библиотечная система г. Архангельск**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
http://primlib.ru/**

<b>Централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	35

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

Централизованная библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,90
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	4,85
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,80
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,75
Удобство графика работы организации культуры	7	6,73
Простота/удобство электронного каталога	7	5,28
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,75
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,85
Наличие информации о новых изданиях	10	9,10
<b>ИТОГО</b>	60	52,01

- 85% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 92% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 98% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 94% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –72,5% и отдаленность учреждения от дома – 17,5%.

**Замечания посетителей:** более активное информирование о новинках литературы, проводимых мероприятиях, больше периодики, больше мероприятий для всех возрастов, мастер-классов, тематических вечеров, встреч с писателями и интересными людьми. Мало современной научно-технической и образовательной литературы. Необходимо отметить огромное количество слов благодарности в адрес библиотекарей от респондентов, заполнявших анкеты по данному учреждению.

**11. Муниципальная библиотечная система г. Северодвинск**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Муниципальная библиотечная система г. Северодвинск		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://www.nordlib.ru/>**

Муниципальная библиотечная система г. Северодвинск		
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	0
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5



Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	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	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	16,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**Муниципальная библиотечная система г. Северодвинск**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,69
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	5,38
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,69
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	4,15
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,23
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	5
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,54
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,77
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	8,85
<b>ИТОГО</b>	60	50,3

- 54% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 48,5% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 95% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 82% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –92%.

**Замечания посетителей:** Высокую оценку от респондентов получили библиотеки «Гнездышко» и «Книжкин дом», посетители отметили большое значение таких библиотек, уровень организации мероприятий. В целом: необходимость обновить мебель, косметический ремонт помещений, необходимость обновить книжный фонд, активнее освещать деятельность и предстоящие мероприятия.

**12. Новодвинская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Новодвинская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://ncbs.aonb.ru/>**

<b>Новодвинская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	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	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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	24

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**Новодвинская централизованная библиотечная система**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,93
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	7,41
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,38
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	3,21
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,83
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	2,72
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,59
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,90
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	7,52
<b>ИТОГО</b>	60	48,49

- 82% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 83% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 98% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 85% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –72% и отдаленность учреждения от дома – 28%.

**Замечания посетителей:** мало детской литературы и периодических изданий; побольше мероприятий; электронный каталог на сайте библиотеки.

**13. Централизованная библиотечная система г. Мирного**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Централизованная библиотечная система г. Мирного		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	3

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://www.infocbs.mirniy.ru/>**

<b>Централизованная библиотечная система г. Мирного</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	1	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	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
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	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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	21,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
Централизованная библиотечная система г. Мирного**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,85
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	6,80
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,83
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	4,15
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,24
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	3,20
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,51
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,71
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	8,05
<b>ИТОГО</b>	60	49,34

- 71% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 79% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 95% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 87% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –90% и отдаленность учреждения от дома – 8%.

**Замечания посетителей:** проводить мероприятия для семей, оповещать о новых поступлениях, информировать о предстоящих мероприятиях.

**14. Коряжемская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Коряжемская централизованная библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	<i>1</i>
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	<i>1</i>
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	<i>1</i>
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	<i>1</i>
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	<i>1</i>
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	<i>1</i>
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информация на сайте учредителя:  
[http://www.koradm.ru/kult\\_cbs/](http://www.koradm.ru/kult_cbs/)

<b>Коряжемская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	1	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	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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	0
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	15,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
Коряжемская централизованная библиотечная система**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,81
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,74
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,61
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,82
Удобство графика работы организации культуры	7	6,51
Простота/удобство электронного каталога	7	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,74
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,83
Наличие информации о новых изданиях	10	7,91
<b>ИТОГО</b>	60	47,97

- 78% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 75% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 96% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 80% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –86% и отдаленность учреждения от дома –10%.

**Замечания посетителей:** ремонт туалета, оборудовать подъезд к зданию библиотеки, обновить фонд, косметический ремонт компьютерного зала, провести Интернет, оборудовать детский уголок в центральной библиотеке.

**15. Котласская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Котласская централизованная библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	1
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	7

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://kotlaslib.aonb.ru/>**

<b>Котласская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	0,5	0,5



<b>иных дефектов</b>		
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	1
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	1
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	19,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**  
**Котласская централизованная библиотечная система**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,67
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	4,62
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,65
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,13
Удобство графика работы организации культуры	7	6,28
Простота/удобство электронного каталога	7	2,68
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,65
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,75
Наличие информации о новых изданиях	10	8,57
<b>ИТОГО</b>	60	47

- 75% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 77% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 94% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 91% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –85%.

**Замечания посетителей:** не хватает современной литературы, необходимо заменить стулья и столы в библиотеке, требуется ремонт зданий (особенно детской библиотеки г. Сольвычегодска), мало периодических изданий.

**16. Вельская библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Вельская библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	2

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
http://вельск-библио.рф**

<b>Вельская библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	0,5	0,5

<b>иных дефектов</b>		
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	2
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	1
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	1
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	0
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	1
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	1
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	22

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Вельская библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,68
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	4,60
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,16
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,88
Удобство графика работы организации культуры	7	6,20
Простота/удобство электронного каталога	7	3,12
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,21
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,60
Наличие информации о новых изданиях	10	6,88
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>44,33</b>

- 44% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 72% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 92% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 36% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –60% и отдаленность учреждения от дома –24%.

**Замечания посетителей:** плохое освещение, нет гардероба, нужен кулер с водой или кофе-машина, мало новинок, слабая информированность о новых поступлениях и мероприятиях.

**17. Вилегодская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Вилегодская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	1
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	4

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://vilcbs.arkh.muzkult.ru/>**

<b>Вилегодская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	0,5	0,5



<b>иных дефектов</b>		
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	2
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	1
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	19,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
Вилегодская централизованная библиотечная система**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,73
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	5,67
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,97
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	4,30
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,57
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	3,23
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,65
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,67
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	7,60
<b>ИТОГО</b>	60	48,39

- 57% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 78% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 96% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 88% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –73% и отдаленность учреждения от дома –20%.

**Замечания посетителей:** необходимо оборудовать места для индивидуальной работы, чтения; мало периодик; нет тематической мужской литературы (рыбалка, охота и пр.); есть пожелание организовать рабочие часы в субботу.

**18. Виноградовская библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Виноградовская библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://vilcbs.arkh.muzkult.ru/>**

<b>Виноградовская библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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

<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	1
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	15,5

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

### Виноградовская библиотечная система

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,73
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	7,46
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,73
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4
Удобство графика работы организации культуры	7	6,50
Простота/удобство электронного каталога	7	2,04
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,62
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,62
Наличие информации о новых изданиях	10	8,15
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>48,85</b>

- 73% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 88% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 94% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 97% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –81% и отдаленность учреждения от дома –8%.

**Замечания посетителей:** Первомайская библиотека – ремонт детского абонементов, пополнение книг для школьников; Моржегоры – в помещении библиотеки очень холодно.

В целом: пополнение фонда, периодических изданий. Много положительных отзывов касалось проводимых выставок картин и фотовыставок местных авторов.

**19. Библиотечная система Коношского района**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Библиотечная система Коношского района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
http://www.konlib.ru**

<b>Библиотечная система Коношского района</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
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	0,5	0,5



<b>иных дефектов</b>		
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0,5
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	2
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	1
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	1
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	1
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	1
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	1
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	1
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	1
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	1
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	1
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	1
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	1
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	32,5

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

### Библиотечная система Коношского района

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,51
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,10
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,51
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,32
Удобство графика работы организации культуры	7	6,05
Простота/удобство электронного каталога	7	2,66
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,48
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,62
Наличие информации о новых изданиях	10	7,83
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>47,08</b>

- 72% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 78% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 91% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 92% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –70% и отдаленность учреждения от дома - 21%.

**Замечания посетителей:** пополнять регулярно книжный фонд; ремонт библиотеки, в помещениях холодно; необходимо установить буфет, кафе или кофе-машину.

**20. Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района**

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	0
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	0
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	1

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
Официального сайта нет. Информация на сайте учредителя:  
<http://www.kotlasreg.ru/city/socs/kul/>**

<b>Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5

Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	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	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	10,5

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,64
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	5,43
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,48
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,50
Удобство графика работы организации культуры	7	6,40
Простота/удобство электронного каталога	7	2,28
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,58
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,62
Наличие информации о новых изданиях	10	7,49
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>45,42</b>

- 63,4% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 92% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 93% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 75% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –77% и отдаленность учреждения от дома - 12,5%.

**Замечания посетителей:** Забелинская библиотека - поменять уличную дверь и окна, необходим компьютер с доступом в Интернет для посетителей; Сольвычегодская – обновить стеллажи, мало детской литературы, Шипицыно, Борисовская библиотека – низкая температура в помещении; п.Черемуха – необходим читательский зал.

В общем – мало периодики, необходимы новые современные книги.

**21. Шенкурская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Шенкурская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	0
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	1
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	1
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	5

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
<http://mpb-shen.arkh.muzkult.ru/>**

<b>Шенкурская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
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	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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5



Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	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	2	2
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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
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)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
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	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	31

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**Шенкурская централизованная библиотечная система**

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,11
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	4,89
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,37
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	3,84
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,37
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	2,11
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	5,84
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	3,74
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	5,11
<b>ИТОГО</b>	60	40,38

- 63,4% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 92% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 93% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 75% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –77% и отдаленность учреждения от дома - 12,5%.

**Замечания посетителей:** Ровдино – ремонт крыши, косметический ремонт помещений, провести Интернет; Верхопаденьгский БКЦ- нет Интернета. Артемьевский БКЦ - нужна подписка на областные газеты, провести Интернет. Библиотека им. Шукшина - освещение, ремонт, обновление книжного фонда, информирование о книжных новинках и поступлениях.

## 22. Онежская библиотечная система

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Онежская библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	1
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	7

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информации на сайте учредителя нет:  
[http://www.onegaland.ru/about\\_region/kultur/](http://www.onegaland.ru/about_region/kultur/)

<b>Онежская библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
Адрес электронной почты	1	0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0

<b>Бесплатность, доступность информации</b>	0,5	0
<b>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</b>	0,5	0
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	0
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	0
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	0
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	0

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

### Онежская библиотечная система

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,57
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,19
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,76
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,15
Удобство графика работы организации культуры	7	6,58
Простота/удобство электронного каталога	7	3,10
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,65
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,70
Наличие информации о новых изданиях	10	8,18
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>48,88</b>

- 73% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 89% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 97% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 92% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –83,5% и отдаленность учреждения от дома - 11%.

**Замечания посетителей:** старая мебель, необходимо заменить / приобрести оргтехнику, необходим косметический ремонт, мало новинок, периодики.

**23. Верхнетоемская библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Верхнетоемская библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	1
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	0
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	1
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	1
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	1
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	5

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информация на сайте учредителя:  
<http://www.vtojma.ru/?page=71>

Верхнетоемская библиотечная система		
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 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	0
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.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
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
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0



<b>Бесплатность, доступность информации</b>	0,5	0,5
<b>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</b>	0,5	0,5
<b>Дата и время размещения информации</b>	1	0
<b>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</b>	2	0
<b>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</b>	1	0
<b>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</b>	1	0
<b>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</b>	1	0
<b>Виртуальные экскурсии по организации культуры</b>	1	0
<b>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</b>	1	1
<b>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</b>	1	0
<b>Режим, график работы организации культуры</b>	1	0
<b>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</b>	2	2
<b>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	1	0
<b>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</b>	1	0
<b>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</b>	1	0
<b>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</b>	1	0
<b>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</b>	1	0
<b>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</b>	1	0
<b>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</b>	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	11,5

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Верхнетоемская библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,58
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,74
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,72
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,64
Удобство графика работы организации культуры	7	6,67
Простота/удобство электронного каталога	7	2,83
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,69
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,89
Наличие информации о новых изданиях	10	7,89
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>48,65</b>

- 78% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 74% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 85% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 94% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –80,5% и отдаленность учреждения от дома - 14%.

**Замечания посетителей:** плохое освещение в помещении библиотеки, необходимо заменить мебель, регулярно пополнять книжный фонд; п. Авнюгский – маленькое помещение. п. Приозерный – обновить мебель, нужна оргтехника. Исаковская библиотека – холодное помещение. Пучужская библиотека – нет региональной прессы.

**24. Каргопольская централизованная библиотечная система**  
**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на**  
**официальном сайте для размещения информации о государственных и**  
**муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

<b>Каргопольская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>1</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>6</i>

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.  
 Официального сайта нет. Информации на сайте учредителя нет:  
<http://kargopoland.ru/culture>

<b>Каргопольская централизованная библиотечная система</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
Адрес электронной почты	1	0
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
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	0
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.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
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	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	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	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
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
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	0

### Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

#### Каргопольская централизованная библиотечная система

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,22
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	5,34
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,67
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,11
Удобство графика работы организации культуры	7	5,61
Простота/удобство электронного каталога	7	2,89
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,74
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,22
Наличие информации о новых изданиях	10	6,39
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>44,19</b>

- 78% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 74% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 85% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 94% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –80,5% и отдаленность учреждения от дома - 14%.

**Замечания посетителей:** обновить книжный фонд, необходимы подписные издания, отремонтировать потолок, нежен отдельный читальный зал, нужен новый компьютер с

доступом в интернет; холодно в помещении, мало современной литературы, мало детской литературы.

### **Общие выводы по проведению независимой оценки в библиотеках и библиотечных системах.**

В проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере культуры в 2016 году приняли участие 24 библиотеки и библиотечные системы Архангельской области. Всего было опрошено 6757 посетителей<sup>1</sup>. Данные о выборочной совокупности отражены ниже в таблице 1.

*Таблица 1*

	<b>Электронные анкеты</b>	<b>Бумажные анкеты</b>	<b>Всего</b>
<b>Карпогорская б-ка</b>	15	400	<b>415</b>
<b>ЦБС г. Архангельск</b>	40	350	<b>390</b>
<b>Коношская б-ка</b>	93	258	<b>351</b>
<b>Приморская б-ка</b>	73	253	<b>326</b>
<b>Устьянская б-ка</b>	40	248	<b>288</b>
<b>Плесецкая б-ка</b>	6	231	<b>237</b>
<b>ЦБС г. Северодвинск</b>	11	218	<b>229</b>
<b>ЦБС г. Мирный</b>	41	213	<b>254</b>
<b>Каргопольская б-ка</b>	18	212	<b>230</b>
<b>ЦБС г. Новодвинск</b>	29	210	<b>239</b>
<b>Лешуконская б-ка</b>	21	200	<b>221</b>
<b>Верхнетоемская б-ка</b>	36	197	<b>233</b>
<b>Шенкурская б-ка</b>	19	196	<b>215</b>
<b>Вельская б-ка</b>	25	180	<b>205</b>
<b>Вилегодская б-ка</b>	30	200	<b>230</b>
<b>Виноградовская б-ка</b>	26	216	<b>242</b>
<b>Коряжемская б-ка</b>	216	86	<b>302</b>
<b>ЦБС г. Котлас</b>	224	214	<b>438</b>
<b>Котласская б-ка</b>	60	230	<b>290</b>

<sup>1</sup> *Подробнее о методах сбора, методике исследования и сроках проведения оценки см. Том I. Раздел «Методика проведения исследования».*

<b>Красноборская б-ка</b>	163	0	<b>163</b>
<b>Ленская б-ка</b>	56	463	<b>519</b>
<b>Мезенская б-ка</b>	24	200	<b>224</b>
<b>Онежская б-ка</b>	78	142	<b>220</b>
<b>Холмогорская б-ка</b>	11	285	<b>296</b>
<b>Всего</b>	<b>1355</b>	<b>5402</b>	<b>6757</b>

Стоит отметить высокую заинтересованность учреждений в проведении оценки, уровень организации исследования в учреждениях, аккуратность сбора данных. Все заявленные учреждения провели опрос посетителей и выслали анкеты.

Отчет представляет собой структурированный анализ по каждой библиотеке. В первой таблице каждого учреждения содержатся данные оценки уровня открытости на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/>.

Вторая таблица касается оценки уровня открытости информации на официальном сайте учреждения либо официальном сайте учредителя.

Третья таблица содержит результаты оценки учреждения посетителями.

Большое значение для понимания ситуации, которая сложилась в учреждениях, имеет анализ ответов респондентов на вопрос о замечаниях и пожеланиях. Эти данные так же отражены по каждому учреждению

Прежде всего, необходимо отметить, что при вычислении общей оценки наибольшее значение имеет, все-таки, **уровень организации информации на официальном сайте**. Среди изученных библиотек и библиотечных систем 5 учреждений не имеют официального сайта (или 20% от числа исследуемых). Максимально возможное число баллов за оценку уровня открытости информации на официальном сайте, которое может быть присвоено учреждению, равно 40. Порог в 20 баллов преодолели **только 7 учреждений**.

Часть учреждений так же не справляется с задачей своевременного размещения информации на сайте <http://bus.gov.ru/>. 4 учреждения набрали только по 1 баллу за данную составляющую. Максимальную оценку удалось получить 7 учреждениям.

Что касается оценки посетителей, то здесь размах оценок достаточно невелик. Учитывая, что максимально достижимый балл равен 60, минимальная оценка оказалась равной 40,38. Наибольший балл составил 52,85. Таким образом, в целом посетители ставят высокие оценки учреждениям.

Однако стоит обратить внимание на раздел «замечания». Несмотря на то, что эта информация не играет роли в итоговой оценке, она является адресной и указывает на те



недостатки, который формируют имидж культурного учреждения. Условно все учреждения можно разделить на 3 группы:

- **«Идеальный тип»** - замечания мало или практически нет, преобладают позитивные отзывы, благодарность.
- **«Базовые недостатки»** - это замечания, которые касаются непосредственно возможности нормального функционирования учреждения: холодное помещение, протекает крыша, требуется ремонт пола, нет мебели, плохое освещение и пр. Как правило, если у учреждения есть какие-либо из таких проблем, то подавляющее большинство респондентов указывает на них.
- **«Бонусные недостатки»** - это замечания «пожелательного» характера. Которые скорее можно назвать рекомендациями от посетителей, «бонусами» к обычным функциям учреждения: поставить кофе-машину, сделать более современный ремонт, покрасить книжные стеллажи, чаще проводить мероприятия, организовать встречи с интересными личностями района и пр. Среди таких замечаний часто встречаются очень интересные предложения, которые способны повысить уровень работы учреждения, сделать его более привлекательным. Например, организация фотовыставок и выставок картин местных жителей, выделить в местной прессе колонку, информирующую о предстоящих мероприятиях в библиотеках, поставить кофе-машину, открыть читательский клуб по интересам, проводить тематические творческие вечера, демонстрировать документальные и другие интересные фильмы и виртуальные экскурсии. На наш взгляд, очень важно иметь возможность услышать такие пожелания, дать возможность посетителям на какой-либо площадке высказывать свои предложения, в социальных сетях или на сайте учреждения.

**Рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры.**

Прежде чем обратится к итоговому рейтингу, рассмотрим рейтинг по каждой из трех составляющих оценок.

**Рейтинг открытости информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/>** представлен в таблице № 2.

*Таблица 2*

Централизованная библиотечная система г. Архангельск	7
Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	7
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	7
Онежская библиотечная система	7
Виноградовская библиотечная система	7
Новодвинская централизованная библиотечная система	7
Коряжемская централизованная библиотечная система	7
Библиотечная система Коношского района	7
Котласская централизованная библиотечная система	7
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	6
Карпогорская межпоселенческая библиотека	6
Каргопольская централизованная библиотечная система	6
Ленская межпоселенческая библиотека	5
Верхнетоемская библиотечная система	5
Лешуконская межпоселенческая библиотека	5
Шенкурская централизованная библиотечная система	5
Вилегодская централизованная библиотечная система	4
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	4
Централизованная библиотечная система г. Мирного	3
Вельская библиотечная система	2
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	1
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	1
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	1
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	1

Как следует из таблицы №2, 9 учреждений из 24 набрали максимальные 7 баллов: ЦБС г. Архангельска, Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека, ЦБС г. Северодвинск, Онежская библиотечная система, Виноградовская библиотечная система, ЦБС г. Новодвинск, Коряжемская централизованная библиотечная система, Котласская централизованная библиотечная система.

От 1 до 3 баллов было присвоено следующим библиотекам: Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека, Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района, Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Вельская библиотечная система, Централизованная библиотечная система г. Мирного.

**Рейтинг уровня открытости информации на официальном сайте учреждения или на сайте учредителя представлен в Таблице № 3.**

**Таблица 3**

Централизованная библиотечная система г. Архангельск	35
Библиотечная система Коношского района	32,5
Шенкурская централизованная библиотечная система	31
Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	27,5
Новодвинская централизованная библиотечная система	24
Вельская библиотечная система	22
Централизованная библиотечная система г. Мирного	21,5
Вилегодская централизованная библиотечная система	19,5
Котласская централизованная библиотечная система	19,5
Карпогорская межпоселенческая библиотека	19,5
Ленская межпоселенческая библиотека	17,5
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	16,5
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	15,5
Виноградовская библиотечная система	15,5
Коряжемская централизованная библиотечная система	15,5
Верхнетоемская библиотечная система	11,5
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	11,5
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	10,5
Лешуконская межпоселенческая библиотека	7
Онежская библиотечная система	0
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	0
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	0
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	0
Каргопольская централизованная библиотечная система	0

Наилучшим образом необходимая информация представлена на сайте ЦБС г. Архангельска – 35 баллов из 40 возможных. Далее следует Библиотечная система Коношского района с показателем 32,5. Шенкурская централизованная библиотечная система замыкает тройку лидеров (31 балл).

Учреждения, не имеющие сайта, это: Каргопольская централизованная библиотечная система, Межпоселенческая библиотека Плесецкого района, Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Онежская библиотечная система.

**Рейтинг оценки посетителями качества предоставляемых услуг** отражен в таблице № 4.

**Таблица 4**

Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	52,85
Централизованная библиотечная система г. Архангельск	52,01
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	50,3
Ленская межпоселенческая библиотека	50,21
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	49,72
Централизованная библиотечная система г. Мирного	49,34
Онежская библиотечная система	48,88
Виноградовская библиотечная система	48,85
Верхнетоемская библиотечная система	48,65
Новодвинская централизованная библиотечная система	48,49
Вилегодская централизованная библиотечная система	48,39
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	48,13
Коряжемская централизованная библиотечная система	47,97
Лешуконская межпоселенческая библиотека	47,81
Библиотечная система Коношского района	47,08
Котласская централизованная библиотечная система	47
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	46,37
Карпогорская межпоселенческая библиотека	45,66
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	45,42
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	45,33
Вельская библиотечная система	44,33
Каргопольская централизованная библиотечная система	44,19
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	43,38
Шенкурская централизованная библиотечная система	40,38

Лидером по оценкам посетителей стала Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека – 52,85 баллов из 60 возможных. Второе место у ЦБС г. Архангельска – 52,01 балла. ЦБС г. Северодвинска занимает третью позицию – 50,3 бала. Стоит обратить внимание. Что разница между максимальной и минимальной оценкой

составляет 12,5 баллов, размах в оценках небольшой. Наиболее низкие оценки посетители поставили Шенкурской ЦБС – 40,38 баллов; Холмогорская центральной межпоселенческой библиотеке – 43,38 балла; Каргопольской ЦБС – 44,19.

**Итоговый рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры** представлен в таблице № 5.

**Таблица 5**

	Наименование учреждения / Максимально достижимый балл	<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>	Официальный сайт	Оценка посетителей	
		7	40	60	
1	Централизованная библиотечная система г. Архангельск	7	35	52,01	<b>94,01</b>
2	Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	7	27,5	52,85	<b>87,35</b>
3	Библиотечная система Коношского района	7	32,5	47,08	<b>86,58</b>
4	Новодвинская централизованная библиотечная система	7	24	48,49	<b>79,49</b>
5	Шенкурская централизованная библиотечная система	5	31	40,38	<b>76,38</b>
6	Централизованная библиотечная система г. Мирного	3	21,5	49,34	<b>73,84</b>
7	Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	7	16,5	50,3	<b>73,8</b>
8	Котласская централизованная библиотечная система	7	19,5	47	<b>73,5</b>
9	Ленская межпоселенческая библиотека	5	17,5	50,21	<b>72,71</b>
10	Вилегодская централизованная библиотечная система	4	19,5	48,39	<b>71,89</b>
11	Виноградовская библиотечная система	7	15,5	48,85	<b>71,35</b>
12	Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	6	15,5	49,72	<b>71,22</b>
13	Карпогорская межпоселенческая библиотека	6	19,5	45,66	<b>71,16</b>
14	Коряжемская централизованная библиотечная система	7	15,5	47,97	<b>70,47</b>
15	Вельская библиотечная система	2	22	44,33	<b>68,33</b>
16	Верхнетоемская библиотечная система	5	11,5	48,65	<b>65,15</b>
17	Лешуконская межпоселенческая библиотека	5	7	47,81	<b>59,81</b>
18	Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	1	10,5	45,42	<b>56,92</b>
19	Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	1	11,5	43,38	<b>55,88</b>
20	Онежская библиотечная система	7	0	48,88	<b>55,88</b>

2 1	Каргопольская централизованная библиотечная система	6	0	44,19	<b>50,19</b>
2 2	Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	4	0	45,33	<b>49,33</b>
2 3	Межпоселенческая библиотека Красноборского района	1	0	48,13	<b>49,13</b>
2 4	Межпоселенческая библиотека Мезенского района	1	0	46,37	<b>47,37</b>

Максимально достижимый показатель оценки составляет 107 баллов. Только 4 учреждения *не преодолели* половинного значения максимума – 53,5 балла. Это: Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Межпоселенческая библиотека Плесецкого района, Каргопольская централизованная библиотечная система. Лидером рейтинга стала ЦБС г. Архангельска – 94,01 балла. Второе место заняла Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека – 87,35 балла. Замыкает тройку лидеров Библиотечная система Коношского района - 86,58 балла.

Таким образом, необходимо донести до учреждений важность работы с официальными сайтами, размещением всей требуемой информации, обновление данных. Как видно из общего рейтинга, многие учреждения потеряли позиции именно из-за низкой оценки сайта. Например, Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района имеет достаточно высокую посетительскую оценку – 49,72 баллов (занимает по ней 5 место), но в итоге оказывается на 12 месте. Подробные рекомендации по оформлению и наполнению сайтов могли бы решить такую проблему в культурных учреждениях.