

## ПРОТОКОЛ

### заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества работы бюджетных учреждений культуры Тюкалинского муниципального района Омской области (далее- Общественный совет)

5 мая 2016 г.

№ 2

г. Тюкалинск

Членов Общественного совета – 5

В заседании Общественного совета участвовало 5 членов.

В работе Общественного совета приняли участие:

- Иванова Валентина Геннадьевна, начальник Управления культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области;
- члены рабочей группы.

#### Повестка заседания:

1. Об утверждении показателей качества работы Бюджетного учреждения культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (Далее – БУК «Тюкалинская ЦБС»).
2. Об утверждении методов сбора первичной и дополнительной информации.  
Голосовало «за» утверждение повестки – 5  
«против» нет  
«воздержалось» нет

**По первому вопросу слушали:** В.Н. Окуневскую.

**Решили:**

1. Утвердить показатели качества работы БУК «Тюкалинская ЦБС» согласно приложению № 1 к настоящему протоколу.  
Голосовало «за» - 5  
«против» -  
«воздержалось» -

**Решение принято**

**По второму вопросу слушали:** М.А.Ерченко.

**Решили:**

1. Утвердить следующие методы сбора первичной и дополнительной информации:
  - 1) размещение стандартной анкеты на сайте БУК «Тюкалинская ЦБС»;
  - 2) анкетирование пользователей библиотечными услугами ( 540 человек – районная библиотека – 50 чел, детская библиотека – 30 чел, сельские библиотеки – по 20 анкет);
  - 3) изучение нормативных правовых актов, книги жалоб и предложений учреждения, сайта учреждений культуры;
  - 4) визуальное обследование структурных подразделений учреждения.
2. Утвердить анкету для пользователей библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС» по выявлению мнения о качестве работы учреждения согласно приложению № 2.

Голосовало «за»	- 5
«против»	-
«воздержалось»	-

**Решение принято.**

Председатель

Н.И. Лаптев

**Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг БУК  
«Тюкалинская ЦБС»**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 24)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3	Информирование о предстоящих выставках учреждения. Виртуальные экскурсии по учреждению.	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые услуги. Условия предоставления услуг.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения
2.3	Наличие дополнительных услуг организации культуры (проведение интерактивных игр, театрализация мероприятий, аудиогид и прочее)	От 0 до 8 баллов	Изучение мнения получателей услуг
2.4	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг
<b>3. Время ожидания предоставления услуги (От 0 до 7)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14 баллов)</b>			

4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, режим, график работы, контактные телефоны, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 13)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (на основании анкет)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	От 0 до 6 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.3.	Наличие информации о новых изданиях	От 0 до 2 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения

### **Шкала оценки качества оказания услуг**

81-70 баллов – качество оказания услуг на высоком уровне

69-50 баллов – качество оказания услуг на хорошем уровне

49-26 баллов - удовлетворительная оценка качества оказания услуг

25-0 баллов - неудовлетворительная оценка качества оказания услуг

Оценка результативности является составной частью оценки качества оказания муниципальных услуг.

Положительным результатом признается оценка стандартов качества муниципальной услуги на "удовлетворительно".

На уровне "хорошо" считается выполнение стандартов установленного объема и качества.

На уровне "отлично" считается оценка качества, в наибольшей степени приблизившаяся к высоким показателям результативности.

Оценка "неудовлетворительно", рассчитанная на основе целевых значений показателей результативности, является признаком предоставления некачественной муниципальной услуги при полном освоении средств.

**Анкета**  
**для пользователей библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС»**  
**по выявлению мнения о качестве работы учреждения**

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Номер анкеты \_\_\_\_\_

**Уважаемый посетитель учреждения!**

Просим Вас принять участие в анкетировании для определения уровня удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых учреждением услуг. Результаты анкетирования послужат материалом для принятия решений по улучшению качества и доступности услуг учреждения. Анкета анонимная, Ваши ответы имеют конфиденциальный характер и будут представлены в обобщенном виде с учетом мнения других посетителей.

**Как часто Вы посещаете это учреждение? (Выберите один ответ и обведите его код)**

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Несколько раз в месяц | 5. Один раз в год       |
| 2. Один раз в месяц      | 6. Один раз в три года  |
| 3. Один раз в три месяца | 7. С другой частотой    |
| 4. Один раз в полгода    | 8. Впервые в учреждении |

**Укажите, пожалуйста, сколько Вам полных лет? (впишите свой возраст) \_\_\_\_\_ лет**

**Ваш пол (Выберите один ответ и обведите его код)**                      1. Мужской                      2. Женский

**Укажите род Ваших занятий. (Выберите один ответ и обведите его код)**

1. Учащийся (-аяся) школы
2. Студент (-ка) ВУЗа, ССУЗа
3. Рабочий
4. Служащий
5. Пенсионер
6. Предприниматель
7. Другие виды занятости

**1. Открытость и доступность информации об учреждении**

**Укажите, откуда вы получаете информацию о предстоящих мероприятиях учреждения (по каждому из критериев проставить балл, где 5 –наиболее часто)**

	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл
Из афиш					
ТВ, радио-реклама					
Реклама в газете					
На сайте учреждения					
От соседей, друзей					
По личному приглашению от учреждения					
Рекламы очень мало					
Рекламы учреждения нигде нет					

## **2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

### **1. Оцените учреждение по следующим критериям...**

(По каждому из критериев проставить балл, где 5 - наивысший)

	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл
1.1. ...внешнее благоустройство учреждения (чистота и освещенность территории)					
1.2. ...уровень комфортности пребывания в учреждении (гардероб, чистота, порядок, освещенность, температурный режим и т.д.)					
1.3. ...наличие информационных материалов в учреждении (стенды с информацией, афиши, буклеты и т.п.)					
1.4. ...территориальная доступность учреждения (удобство его расположения для посетителей, отдаленность от Вашего места проживания и т.п.)					
1.5. ... доступность учреждения для посетителей с ограниченными возможностями здоровья					
1.6. ... приемлемость стоимости платных услуг, оказываемых учреждением					
1.7. ... удобство времени оказания услуги (или часы работы учреждения)					
1.8. ...комфортность ожидания услуги ( наличие мест для сидения, дополнительных услуг)					

### **3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения**

#### **2.Оцените учреждение по следующим критериям:**

(По каждому из критериев проставить балл, где 5 - наивысший)

	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл
2.1. ...вежливость и доброжелательность работников учреждения					
2.2. ...внешний вид работников учреждения (чистота, опрятность)					
2.3. ... профессионализм, оперативность оказания услуги работниками учреждения					

#### **4. Удовлетворенность качеством оказания услуг (оцените по пятибалльной шкале, где 5 -наивысший балл):**

1. Удовлетворённость качеством услуг, предоставляемых учреждением: \_\_\_\_\_
2. Качество проведения мероприятий в учреждении: \_\_\_\_\_

#### **5. Дополнительные вопросы:**

##### **1.Что препятствует Вашему частому посещению мероприятий учреждения?**

(выберите не более 3 вариантов ответов и поставьте им оценку по 3-бальной шкале, где 3 – наибольшая важность)

	Факторы	Оценка значимости
1	Мало информации, рекламы	
2	Низкое качество мероприятий	
3	Это сейчас не модно	

4	Мне это не интересно	
5	Другое именно?)	(что

**2. Напишите, пожалуйста, свои пожелания относительно работы учреждения** *(Впишите свои пожелания и предложения)*

---

---

---

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**

