02.11.2015

актовый зал

К.Маркса 82а

**Выписка из протокола №6**

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг,оказываемых учреждениями культуры Нытвенского муниципального района

**Председатель:** Власова Н. И. – председатель Нытвенского районного совета ветеранов войны и труда (пенсионеров).

**Секретарь:** Гилева Л. Г. – И.о. председателя Нытвенской районной организации Пермской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

**Присутствовали:** Сединин В.К., Грахова М.Т., Аликина Л.Д., Чаплыгина Л.Г., Варушкина Т.В.

**Повестка:** Подведение итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг общедоступными (публичными) библиотеками Нытвенского муниципального района в 2015 году.

**Слушали:** Власову Н. И.

Комиссией в составе пяти человек была проведена независимая оценка качества услуг, оказываемых учреждениями МБУ «Централизованная библиотечная система».

С 8 по17 октября 2015 года общественным советом было организовано анкетирование посетителей во всех филиалах МБУ «Централизованная библиотечная система»:

- Батуровская сельская библиотека-филиал ЦБС №1

- Воробьевская сельская библиотека-филиал ЦБС №2

- Нижне-Гаревская сельская библиотека-филиал ЦБС №3

- Григорьевская сельская библиотека-филиал ЦБС №4

- Дубровинская сельская библиотека-филиал ЦБС №6

- Зенковская сельская библиотека-филиал ЦБС №7

- Калининская детская библиотека-филиал ЦБС №8

- Лузинская сельская библиотека-филиал ЦБС №9

- Мокинская сельская библиотека-филиал ЦБС №10

- Оськинская сельская библиотека-филиал ЦБС №11

- Сергинская сельская библиотека-филиал ЦБС №13

- Уральская детская библиотека-филиал ЦБС №14

- Чекменевская сельская библиотека-филиал ЦБС №15

- Шерьинская сельская библиотека-филиал ЦБС №16

- Григорьевская зональная библиотека-филиал ЦБС №17

- Калининская зональная библиотека-филиал ЦБС №18

- Новоильинская поселковая библиотека-филиал ЦБС №19

- 2-я городская библиотека -филиал ЦБС №21

- Городская библиотека им. Павленкова-филиал ЦБС №23

- Центральная детская библиотека

- Центральная детская библиотека

- Центральная детская библиотека

Используя полученные результаты опроса потребителей услуг, методику расчета показателей, итоги анализа сайтов учреждения МБУ «Централизованная библиотечная система» с19 по 30 октября 2015 года проводилась работа по заполнению критериев оценки качества оказания услуг, где учитывались следующие показатели:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Решили:**

1. Протокол заседания разместить на сайте администрации Нытвенского муниципального района.
2. Результаты работы по проведению независимой оценки качества услуг предоставить в Министерство культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края до 05.11.2015г.

Председатель Совета Н.И.Власова

Секретарь Л.Г. Гилева

Приложение

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование субъекта РФ** | | | | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | | | | | **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | | | | | | |
| 1.1 | | 1.2 | | 1.3 | | 1.4 | | 1.5 | |
| Номер П/П | | Наименование подведомственного учреждения культуры субъекта РФ | | | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | | Информирование о новых мероприятиях | |
| от 0 до 5 баллов | | от 0 до 7 баллов | | от 0 до 5 баллов | | от 0 до 7 баллов | | от 0 до 7 баллов | |
| все организации культуры | | все организации культуры | | музеи | | театры | | культурно-досуговые организации | |
| 1 | | **Батуровская сельская библиотека-филиал ЦБС №1** | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 2 | | **Воробьевская сельская библиотека-филиал ЦБС №2** | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 3 | | **Нижне-Гаревская сельская библиотека-филиал ЦБС №3** | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 4 | | **Григорьевская сельская библиотека-филиал ЦБС №4** | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 5 | | Дубровинская сельская библиотека-филиал ЦБС №6 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 6 | | Зенковская сельская библиотека-филиал ЦБС №7 | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 7 | | Калининская детская библиотека-филиал ЦБС №8 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 8 | | Лузинская сельская библиотека-филиал ЦБС №9 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 9 | | Мокинская сельская библиотека-филиал ЦБС №10 | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 10 | | Оськинская сельская библиотека-филиал ЦБС №11 | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 11 | | Сергинская сельская библиотека-филиал ЦБС №13 | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 12 | | Уральская детская библиотека-филиал ЦБС №14 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 13 | | Чекменевская сельская библиотека-филиал ЦБС №15 | | | 4 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 14 | | Шерьинская сельская библиотека-филиал ЦБС №16 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 15 | | Григорьевская зональная библиотека-филиал ЦБС №17 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 16 | | Калининская зональная библиотека-филиал ЦБС №18 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 17 | | Новоильинская поселковая библиотека-филиал ЦБС №19 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 18 | | 2-я городская библиотека -филиал ЦБС №21 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 19 | | Городская библиотека им. Павленкова-филиал ЦБС №23 | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 20 | | Центральная детская библиотека | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| 21 | | Центральная районная библиотека | | | 5 | | 7 | |  | |  | |  | |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | 2.2 | | 2.3 | 2.4 | | 2.5 | | 2.6 | | 2.7 | | 2.8 | | 2.9 | |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | | Транспортная и пешая доступность организации культуры | | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | |
| от 0 до 5 баллов | от 0 до 5 баллов | | от 0 до 5 баллов | от 0 до 8 баллов | | от 0 до 9 баллов | | от 0 до 5 баллов | | от 0 до 5 баллов | | от 0 до 5 баллов | | от 0 до 9 баллов | |
| все организации культуры | все организации культуры | | все организации культуры | музеи, театры | | библиотеки | | все организации культуры | | все организации культуры | | все организации культуры | | театры | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 0 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 0 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 3 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 0 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 0 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 0 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 4 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 9 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
| 5 | 5 | | 2 |  | | 5 | | 5 | | 0 | | 5 | |  | |
|  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **3. Время ожидания предоставления услуги** | | | **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | |
| 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 |
| Удобство графика работы организации культуры | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | Простота/удобство электронного католога | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации |
| от 0 до 7 баллов | от 0 до 7 баллов | от 0 до 7 баллов | от 0 до 7 баллов | от 0 до 7 баллов |
| все организации культуры | театры, музеи | библиотеки | все организации культуры | все организации культуры |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 0 | 7 | 5 |
| 7 |  | 7 | 7 | 5 |
| 7 |  | 5 | 7 | 5 |
| 7 |  | 5 | 7 | 5 |
| 7 |  | 7 | 7 | 5 |
| 7 |  | 5 | 7 | 5 |
| 7 |  | 7 | 7 | 5 |
| 7 |  | 7 | 7 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | **6. Наименование дополнительного критерия** | | **Средний балл** |
| 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.5 | 5.6 | 5.7 | 6.1 | 6.2 |  |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | Качество проведения экскурсий | Разнообразие экспозиций организации культуры | Наличие информации о новых изданиях | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | Дополнительный региональный показатель 1 | Дополнительный региональный показатель 2 |  |
| от 0 до 5 баллов | от 0 до 6 баллов | от 0 до 4 баллов | от 0 до 2 баллов | от 0 до 10 баллов | от 0 до 9 баллов | от 0 до 10 баллов | от 0 до баллов | от 0 до баллов |  |
| все организации культуры, за исключением театров | все организации культуры | музеи | музеи | библиотеки | культурно-досуговые организации | культурно-досуговые организации |  |  |  |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,8 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,8 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,8 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 4,9 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,4 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,3 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,3 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,4 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,2 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,6 |
| 5 | 6 |  |  | 10 |  |  |  |  | 5,4 |