

Результаты независимой оценки качества работы учреждений, входящих в муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Бельского района»

В соответствии с распоряжением Правительства Тверской области от 30.07.2013 г. № 379-рп «О формировании независимой оценки качества работы государственных учреждений Тверской области, оказывающих социальные услуги и письмом Комитета по делам культуры Тверской области, указывающим на необходимость проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, а также приказом №72 от 02.10.2015 г. Отдела по делам культуры Администрации Бельского района «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и искусства в 2015 году в срок до 10.11.2015 г. была организована и проведена независимая оценка качества работы в библиотечных учреждениях муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Бельского района»

Отделом по делам культуры Администрации Бельского района был утвержден План мероприятий по организации независимой оценки качества работы учреждений культуры Бельского района и Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

План мероприятий по организации независимой оценки качества работы учреждений культуры Бельского района в 2015 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Результат	Сроки	Ответственный исполнитель
1. Организационные мероприятия				
1	Разработка и утверждение нормативной базы для проведения процедуры независимой оценки качества предоставления социальных услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства Направление муниципальными учреждениями культуры, оказывающими социальные услуги, информации о проведении независимой оценки качества	-Приказ отдела по делам культуры; - План мероприятий по организации независимой оценки качества работы УК; - Показатели, формируемые на	до 20.10.2015 г.	Отдел по делам культуры, руководители учреждений

№ п/п	Наименование мероприятия	Результат	Сроки	Ответственный исполнитель
	работы в Комитет по делам культуры Тверской области для последующего её размещения в АИС «Независимая оценка качества»	основе изучения мнения получателей услуг		
2. Проведение независимой системы оценки качества работы учреждений				
	Определение перечня и периодичности учреждений в сфере культуры для проведения независимой системы оценки качества	Решение общественного совета	до 30.10.2015 г.	Общественный совет по культуре и искусству при Отделе по делам культуры Администрации Бельского района
4	Проведение независимой оценки качества, формирование рейтинга	Решение общественного совета	до 18.11.2015 г.	Общественный совет по культуре и искусству при Отделе по делам культуры Администрации Бельского района

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг:
«Библиотеки»**

	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о мероприятиях,	от 0 до 7 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
2.2	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры Наличие службы внестационарного обслуживания	от 0 до 5 баллов	

	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.4	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	
5.2	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	

В ходе анализа результатов независимой оценки качества работы учреждений, входящих в муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Бельского района», были внесены предложения по улучшению деятельности библиотек:

1. Расширение парка компьютеров библиотек, подключение Интернет
2. Увеличение количества новых книг в сельских библиотеках
3. Увеличение количества периодических изданий
4. Косметический ремонт помещений
5. Улучшение материально-технической базы библиотек

Анкета
Итоги анкетирования по проведению независимой оценки качества работы муниципальных библиотек
Бельского района.

№ п/п	Показатель/ библиотеки- филиалы	Бокач-кая библиоте-ка- филиал	Будинска-я библиоте-ка- филиал	Верховска-я библиотек а-филиал	Гриб-ская библиоте-ка- филиал	Дем-ская библиоте-ка- филиал	Кав-ская библиоте-ка- филиал	Ком-ская библиоте-ка- филиал	Нест-ская библиотек а-филиал	Чич-ская библио-тека- клуб
1	Настоящая анкета заполняется: <input type="checkbox"/> - лично гражданином получателем услуги; <input type="checkbox"/> - законным представителем гражданина-получателя услуги.	15 лично гражданином получателем услуги;	37- лично гражданином получателем услуги;	20- лично гражданином получателем услуги;	21- лично гражданином получателем услуги;	21- лично гражданином получателем услуги;	34- лично гражданином получателем услуги;	25 -лично гражданином получателем услуги; 1 законным представителем гражданина-получателя услуги	20- лично гражданином получателем услуги;	29- лично гражданином получателем услуги;
2	Пол: <input type="checkbox"/> - женский; <input type="checkbox"/> - мужской.	12 3	31 6	17 3	14 7	14 7	28 6	22 4	15 5	11 18
3	Социальный статус: <input type="checkbox"/> - учащийся; <input type="checkbox"/> - студент; <input type="checkbox"/> - пенсионер; <input type="checkbox"/> - инвалид; <input type="checkbox"/> - иной статус	2 1 3 1 8	- 1 12 - 24	- - 7 - 13	2 3 4 1 11	6 - 4 - 11	1 - 1 - 32	1 - 8 2 15	1 1 7 2 12	2 3 6 2 16
4	В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг: <input type="checkbox"/> - впервые; <input type="checkbox"/> - повторно;	- -	- 4	- -	- 2	1 3	1 4	1		1 1

	<input type="checkbox"/> - неоднократно.	15	33	20	19	17	29	25	20	27
5	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг: <input type="checkbox"/> -хорошо информирован(а); <input type="checkbox"/> -слабо информирован(а); <input type="checkbox"/> -не информирован(а).	15	36 1	19 1	20 1	21	29 4 1	26	20	25 4

Оценка качества оказания услуг сельскими библиотеками

№ п/п	Показатель/ библиотеки- филиалы Наивысший бал	Бокач- кая библиоте ка- филиал	Будинска я библиоте ка- филиал	Верховска я библиоте ка- филиал	Гриб-ская библиоте ка- филиал	Дем-ская библиоте ка- филиал	Кав-ская библиоте ка- филиал	Ком-ская библиоте ка- филиал	Нест-ская библиотек а-филиал	Чич- ская библио тека- клуб
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 5									
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) 5	Общий бал 57/средний 3.8	Общий бал 181/средний 4.9	Общий бал 94/средний 4.7	Общий бал 84/средний 4	Общий бал 104/средний 4.9	Общий бал 169/средний 4.9	Общий бал 129/средний 4.9	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 132/средний 4.5

1.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) 5	Общий бал 63/средний 4	Общий бал 185/средний 5	Общий бал 83/средний 4	Общий бал 68/средний 3	Общий бал 88/средний 4	Общий бал 146/средний 4.2	Общий бал 114/средний 4.3	Общий бал 89/средний 4.5	Общий бал 121/средний 4
2	Время ожидания предоставления услуги									
2.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры 5	Общий бал 73/средний 4.8	Общий бал 185/средний 5	Общий бал 95/средний 4.7	Общий бал 78/средний 4	Общий бал 102/средний 4.8	Общий бал 167/средний 4.9	Общий бал 129/средний 4.9	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 134/средний 4.6
2.2	Удобство графика работы организации культуры 5	Общий бал 75/средний	Общий бал 185/средний	Общий бал 97/средний 4.8	Общий бал 105/средний	Общий бал 102/средний	Общий бал 169/средний	Общий бал 129/средний	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 133/средний

		ий 5	ий 5		ий 5	ий 4.8	ий 4.9	ий 4.9		дний 4.5
2.3	Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры 7	Общий бал 96/средний 6	Общий бал 225/средний 6.9	Общий бал 121/средний 6	Общий бал 127/средний 6	Общий бал 144/средний 6.8	Общий бал 234/средний 6.8	Общий бал 178/средний 6.8	Общий бал 138/средний 6.9	Общий бал 179/средний 6
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры									
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 8	Общий бал 117/средний 7.8	Общий бал 296/средний 8	Общий бал 153/средний 7.6	Общий бал 157/средний 7	Общий бал 168/средний 8	Общий бал 270/средний 7.9	Общий бал 208/средний 8	Общий бал 159/средний 7.9	Общий бал 224/средний 7.7
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг									
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 11	Общий бал 151/средний 10	Общий бал 400/средний 10.8	Общий бал 168/средний 8.4	Общий бал 196/средний 9	Общий бал 223/средний 10.6	Общий бал 353/средний 10.3	Общий бал 278/средний 10.6	Общий бал 212/средний 10.6	Общий бал 278/средний 9.5
4.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры 6	Общий бал 64/средний 4.2	Общий бал 204/средний 5.5	Общий бал 91/средний 4.5	Общий бал 88/средний 4	Общий бал 87/средний 4	Общий бал 171/средний 5	Общий бал 124/средний 4.7	Общий бал 85/средний 4.3	Общий бал 76/средний 2.6
4.3	Наличие литературы, пользующейся спросом 7	Общий бал 105/средний 7	Общий бал 222/средний 6	Общий бал 114/средний 5.7	Общий бал 103/средний 5	Общий бал 130/средний 6	Общий бал 199/средний 5.8	Общий бал 169/средний 6.5	Общий бал 90/средний 4.5	Общий бал 132/средний

										4.5
5	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг: <input type="checkbox"/> - да; <input type="checkbox"/> - нет.	15 - да	37- да	20- да	21 -да	21 -да	34-да	26 - да	20 -да	29 -да

Независимая оценка качества работы муниципальных библиотек
Бельского района

№ п/п	Наименование библиотек	Критерии оценки / количество баллов				
		Доступность (макс. – 7 баллов)	Комфортность (макс. – 9 баллов)	Время ожидания предоставления услуги (макс. – 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. – 7 баллов)	Удовлетворение качеством оказания услуг(макс. – 10 баллов)
1.	Бокачовская библиотека-филиал	7	4.3	6	7	7
2.	Будинская библиотека-филиал	6	9		4	
3.	Верховская библиотека-филиал	7	5	7	7	7.5

4.	Грибановская библиотека-филиал	6.5	5	5.5	7	6
5.	Демяховская библиотека-филиал	6	3	6.5	7	3.8
6	Кавельщинская библиотека-филиал	7	5	7	7	7.5
7	Комаровская библиотека-филиал	7	4.8	5.2	7	7
8	Нестеровская библиотека-филиал	7	4.5	7	7	7.3
9	Чичатская библиотека-клуб					

№ п/п	Показатель/ библиотеки-филиалы	МУК «Бельская МЦБ»
1	Настоящая анкета заполняется: <input type="checkbox"/> - лично гражданином получателем услуги; <input type="checkbox"/> - законным представителем гражданина-получателя услуги.	50 лично гражданином получателем услуги;
2	Пол: <input type="checkbox"/> - женский; <input type="checkbox"/> - мужской.	38 12
3	Социальный статус: <input type="checkbox"/> - учащийся; <input type="checkbox"/> - студент; <input type="checkbox"/> - пенсионер; <input type="checkbox"/> - инвалид; <input type="checkbox"/> - иной статус	14 2 17 - 15
4	В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг: <input type="checkbox"/> - впервые;	6

	<input type="checkbox"/> - повторно; <input type="checkbox"/> - неоднократно.	<p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;">40</p>
5	<p>Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг:</p> <input type="checkbox"/> -хорошо информирован(а); <input type="checkbox"/> -слабо информирован(а); <input type="checkbox"/> -не информирован(а).	<p style="text-align: right;">39</p> <p style="text-align: right;">11</p> <p style="text-align: right;">-</p>

Оценка качества оказания услуг МЦБ

№ п/п	Показатель/ библиотеки-филиалы Наивысший бал	МУК «Бельская МЦБ»
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 5	
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) 5	Общий бал 246/средний 4.9
1.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)5	Общий бал 227/средний 4.5
1.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)7	Общий бал 223/средний 4.4
1.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства	Общий бал 197/средний 3.4

	защиты и прочее) 5	
2	Время ожидания предоставления услуги	
2.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры 5	Общий бал 234/средний 4.6
2.2	Удобство графика работы организации культуры 5	Общий бал 215/средний 4.3
2.3	Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры 7	Общий бал 250/средний 5
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 8	Общий бал 394/средний 7.8
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 11	Общий бал 530/средний 10.6
4.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры 6	Общий бал 259/средний 5.1
4.3	Наличие литературы, пользующейся спросом 7	Общий бал 319/средний 6.3
5	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг: <input type="checkbox"/> - да; <input type="checkbox"/> - нет.	50- да

