

Общественный совет при администрации ЗАТО Звёздный по проведению независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями ЗАТО Звёздный (далее – Общественный совет)

## ПРОТОКОЛ

26.10.2015 № 3 16 часов 00 минут

Администрация ЗАТО Звёздный, каб. 122

### **заседание Общественного совета при администрации ЗАТО Звёздный по проведению независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями ЗАТО Звёздный**

Присутствовали:

Заместитель председателя  
Члены комиссии

Арапов Д.И.  
Алексеева Л.К.  
Алехин М.С.  
Зеленина С.А.  
Лобанова А.А.  
Осетрова Л.П.  
Тарханова З.К.  
Стойко А.С.

Приглашенные лица

Повестка дня:

О подведении итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Городская библиотека».

Слушали:

Арапова Д.И. об осуществлении Общественным советом анализа информации на официальном сайте МБУК «Городская библиотека», о проведении анкетирования читателей МБУК «Городская библиотека».

Решили:

1. Подвести итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Городская библиотека» (итоги приведены в таблице, изучение мнения получателей услуг (читателей) в Приложении).

Таблица

<b>Критерий</b>	<b>Итоговый балл</b>
1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (максимальный балл - 5)	5 (есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки, указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы)
1.2. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах	7 (полная информация о выполнении муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности библиотеки)

деятельности организации культуры (максимальный балл - 7)	
1.5. Информирование о новых мероприятиях (максимальный балл - 7)	7 (информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа, информация снабжена системой обратной связи (интерактивна))
2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) (максимальный балл - 5)	5 (большинство потребителей услуг считает качество услуг образцовым)
2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (максимальный балл - 5)	2 (представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг)
2.3. Навигация по сайту (максимальный балл - 5)	5 (сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту, информация бесплатна и доступна круглосуточно, указана дата и время размещения информации, доступен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг»)
2.5. Стоимость дополнительных услуг (максимальный балл - 9)	2 (на сайте имеется устаревшая информация о предоставляемых дополнительных услугах)
2.6. Транспортная и пешая доступность библиотеки (максимальный балл - 5)	4 (в библиотеку можно попасть на личном автомобиле и пешком)
2.7. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения (максимальный балл - 5)	0 (электронная система обслуживания читателей отсутствует)
2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (максимальный балл - 5)	4 (большинство потребителей высоко оценивает качество услуг)
3.1. Удобство графика работы организации культуры (максимальный балл - 7)	6 (по мнению потребителей, график работы удобен, но возможны его корректировки с учётом их мнений)
3.2. Простота/удобство электронного каталога (максимальный балл - 7)	3 (большинство потребителей не обучены навыкам работы с электронным каталогом)

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки (максимальный балл - 7)	7 (большинство потребителей считает компетентность и доброжелательность персонала образцовыми)
4.2. Информация о руководстве (максимальный балл - 7)	6 (есть фамилии, имена, отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны, адреса электронной почты, график работы с указанием часов приема посетителей)
5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом (максимальный балл - 5)	5 (большинство потребителей считает качество услуг образцовым)
5.2. Эффективность работы библиотеки (максимальный балл - 6)	5 (на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным органом власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг библиотеки и предложения по улучшению качества ее деятельности)
5.5. Наличие информации о новых изданиях (максимальный балл - 10)	8 (список новых изданий обновляется ежемесячно с краткими аннотациями, потребители в целом удовлетворены соответствующей информацией, но высказывают отдельные критические замечания)

2. Общественному совету в срок до 01.12.2015 разработать и направить в администрацию ЗАТО Звёздный предложения по улучшению качества работы МБУК «Городская библиотека».

Председатель

Д.И. Арапов

### Изучение мнения получателей услуг (читателей)

В опросе приняло участие 105 зарегистрированных читателей МБУК «Городская библиотека», из них:

42,9% являются постоянными посетителями, 51,4% бывают в библиотеке время от времени, 5,7% были в библиотеке впервые;

90,5% женщины, 9,5% мужчины;

12,4% моложе 20 лет, 44,8% от 20 до 40 лет, 26,7% от 40 до 60 лет, 16,2% более 60 лет;

46,7% со средним образованием, 41,9% с высшим образованием, 7,6% обучаются в школе, 3,8 обучаются в ВУЗе.

99,1% опрошенных комфортно находиться в библиотеке, 0,9% - не совсем комфортно.

63,8% опрошенных оценивают расположение библиотеки как очень удачное (в пешей доступности), 36,2% не задумывались о расположении библиотеки.

Выбор книг полностью удовлетворяет 57,2% опрошенных, 14,3% удовлетворяет частично, 21,9% хотелось бы больше новинок, 1,9% не удовлетворяет, 4,8% затруднились ответить.

65,7% опрошенным легко найти в библиотеке новую книгу, 8,6% дали отрицательный ответ, 14,3% хотелось бы больше информации о новинках, 11,4% затруднились ответить.

Электронный сервис всегда помогает в поиске книги 9,5% опрошенных, время от времени помогает 27,6%, не помогает 16,2%, не знают, что это такое 46,7%.

В библиотеку приходят за художественной литературой (65,7%), учебной или справочной литературой (31,4%), научно-технической литературой (5,7%), детской литературой (43,8%).

60% опрошенных считают, что им регулярно и в полном объеме предоставляется информация о новых изданиях. 10,5% считают, что информация предоставляется несвоевременно. 15,2% считают, что информация малодоступна. 14,3% не интересуются новыми изданиями.

График работы удовлетворяет 81% опрошенных. 17,2% считают, что его можно сделать удобнее. Не удовлетворяет 0,9% опрошенных. 0,9% ответили, что график не соблюдается.

94,3% опрошенных оценили доброжелательность и компетентность работников библиотеки как очень высокие. 3,8% удовлетворительно оценили данные качества работников. 0,9% считают, что раз на раз не приходится. 0,9% затруднились ответить.

90,5% опрошенных ни разу не пользовались платными услугами. 8,6% считают цены на платные услуги справедливыми, 0,9% - завышенными.