**Отчет о работе**

**Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы**

**ГБУК КемОНБ им. В.Д. Федорова на 2016г**

**Цели деятельности** Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы ГБУК КемОНБ им. В.Д. Федорова: повышение качества работы библиотеки, повышение открытости и доступности информации о деятельности библиотеки, обеспечение взаимодействия библиотеки с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы библиотеки **в 2016г. были достигнуты.**

**Основные задачи** Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы ГБУК КемОНБ им. В.Д. Федорова: определение критериев эффективности работы библиотеки, установление порядка оценки качества работы библиотеки, на основании определенных критериев эффективности работы библиотеки, проведение оценки качества работы библиотеки на основе изучения результатов общественного мнения **в 2016г. выполнены**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Периодичность проведения заседания | Дата проведения заседания | Содержание заседания | Ответственные | **Запись подтверждающее проведение мероприятия** |
| В течение года |  | Информирование членов Общественного совета по заявленной тематике | Сотрудники библиотеки (предметные библиотекари) | В течение года сотрудники библиотеки осуществляли информирование членов ОС (подбор литературы по заявленной теме Плющев В.А., Кравчук В.П. |
| Презентация направлений деятельности структурных подразделений библиотеки | Заведующие структурных подразделений | На заседании ОС деятельность презентовали: отдел «Центр культурных программ», отдел «Центр комплексного обслуживания» |
| 1 квартал 2016г. | март | 1.Принятие Плана работы Общественного совета на 2016г. | Члены Общественного совета  Плющев В.А. председатель | Протокол заседания ОС от 23.03.2016г. |
| 2.Итоги работы и приоритетные направления в развитии  ГБУК Кем ОНБ им. В.Д. Федорова в 2016г | Юрченко Я.Г., заместитель директора по библиотечной работе |
| 3.Разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества работы:  - критерии оценки качества деятельности (обсуждение, принятие);  - порядок проведения независимой оценки качества работы (обсуждение, принятие) | Члены Общественного совета  Иванова Л.В., секретарь  Общественного совета |
| 2 квартал 2016г | май | 1.Проведение независимой оценки качества работы ГБУК Кем ОНБ им. В.Д. Федорова  -информация о маркетинговых исследованиях проведенных библиотекой (в соответствии с Программой маркетинговых исследований)  -результаты независимой оценки качества работы (итоги работы членов Общественного совета)  2.Предложения Общественного совета   * по улучшению качества работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг * по организации оценки качества работы библиотеки | Остапенко Э.М., зав. отделом информационной политики / ответственный за маркетинг и информирование общества  Иванова Л.В., секретарь Общественного совета  Плющев В.А. председатель Общественного совета  Члены Общественного совета | Отчет о проведении маркетингового исследования «Качество оказания услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова»  (Приложение 1) |
| 3 квартал 2016г | сентябрь | 1.Опыт работы Общественных советов региональных библиотек России.  2.Выполнение рекомендаций и внедрение предложений Общественного совета по улучшению качества работы и доступа к информации пользователей. | Плющев В.А., председатель Общественного совета  Иванова Л.В., секретарь  Общественного совета | Протокол заседания ОС от 15.10.2016г. |
| 4 квартал 2016г | ноябрь | Подведение итогов работы Общественного совета за год, определение направлений деятельности по формированию независимой системы оценки качества работы учреждения на 2017г. | Плющев В.А., председатель Общественного совета  Члены Общественного совета  Иванова Л.В., секретарь  Общественного совета |

Приложение 1

**ОТЧЕТ**

**о маркетинговом исследовании**

**«Качество оказания услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова»**

**Краткий обзор:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | Члены Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы |
| **Исполнители:** | Секретарь Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы |
| **Предмет исследования:** | Качество оказания услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова |
| **Метод исследования:** | Анкетирование |
| **Дата и время проведения:** | Октябрь-ноябрь 2016г. |

**Введение**

Данное маркетинговое исследование проведено на основании плана работы Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы на 2016г. и в соответствии с Программой маркетинговых исследований на 2016г.

**Цель маркетингового исследования**: Проведение независимой оценки качества работы учреждения

**Задачи:**

1. Отбор и утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;
2. Проведение анкетирования (члены Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы);
3. Обработка и анализ результатов анкетирования;
4. Формирование реестра требований потребителей по результатам маркетинговых исследований
5. Оформление документации по результатом маркетингового исследования

**Основная часть:**

Отбор и утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова (Приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"), было проведено на заседании Общественного совета (протокол №1).

В качестве метода оценки качества услуг библиотеки, члены Общественного совета выбрали проведение анкетирования.

***«Результаты исследования»***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Количество баллов | Результат оценки | % |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | от 0 до 19 | 17,6 | 93% |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | от 0 до 39 | 33,9 | 87% |
| Время ожидания предоставления услуги | от 0 до 14 | 12,8 | 91% |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | от 0 до 14 | 13,6 | 97% |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | от 0 до 46 | 41,7 | 91% |

**Анализируя полученные результаты можно сделать следующие выводы:**

Пользователи/потребители, коими являются члены Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы, наиболее высоко оценили такой показатель деятельности учреждения как - доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (13,6 баллов, что составляет 97% от максимального количества баллов по данному показателю).

Показатель «открытость и доступность информации об организации» на сайте учреждения набрал 17,6 (что соответствует 93% от максимального количества баллов по показателю).

91% - у показателей «время ожидания предоставления услуги» (12,8 баллов), «удовлетворенность качеством оказания услуг» ( 41,7 балла).

Наименьшее количество баллов – 33, 9 (83%) набрал показатель «комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

**Анкета показателей,  
характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова**

( в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515

"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры")

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Способ оценки | Оценка эксперта  1 п | Оценка эксперта  2 к | Оценка эксперта  3 б | Оценка эксперта  4 в | Среднее значение | Оценка показателя |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)** | | | |  |  |  |  |  |
| 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 | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 | 5 | 2 | 5 | 4,3 | **17,6** |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 | 6 | 6 | 7 | 6,5 |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 7 | 7 | 7 | 6 | 6,8 |
| 2 | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)** | | | | | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **33,9** |
| 2.2 | 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 | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,8 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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 | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,8 |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, распечатка текстовых документов, сканирование документов) | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 9 | 5 | 7 | 6,5 |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,8 |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)** | | | | | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.8 | **12,8** |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | | | | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 7 | 7 | 6 | 6,3 | **13,6** |
| 4.2 | 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 | 5 | 7 | 7 | 7,3 |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 46)** | | | | | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,8 | **41,7** |
| 5.2 | 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 | от 0 до 6 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 6 | 4 | 6 | 5 | 5,3 |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 4 | 4 | 4 | 3 | 4,3 |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 8 | 9 | 10 | 7 | 8,5 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 9 | 7 | 9 | 8 | 8,3 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг/эксперта | 8 | 8 | 10 | 8 | 8,5 |
|  | итого | 132 |  | 116 | 118 | 123 | 113 |  | **119,6** |

**Рекомендации** членов Общественного советапо формированию независимой системы оценки качества работы учреждения которые, по Вашему мнению, способны повысить качество услуг ГБУК КемОНБ им В.Д. Федорова:

- Необходимо структурировать информацию на сайте, особенно в разделе планы и отчеты. Например, по годам. Информация должна быть понятна и пользователям и учредителям.

Исполнитель : Иванова Л.В., секретарь ОС