



Положение об общественном совете по проведению независимой оценке качества работы структурных подразделений (филиалов) МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (новая редакция)

1. Общие положения

- 1.1. Общественный совет по проведению независимой оценке качества работы структурных подразделений (филиалов) МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» и учреждения в целом (далее Совет) создан в целях оценки качества работы МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (МБУК «ВЦБС»), в соответствии с Планом мероприятий по формированию независимой оценки качества работы библиотек-филиалов МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (далее МБУК «ВЦБС») (Приложение №1)
- 1.2. Общественный совет - это постоянно действующий коллегиальный совещательный орган.

2. Основные принципы Совета

- 2.1. Законность, уважение прав и свобод человека и гражданина;
- 2.2. Добровольность и гласность;
- 2.3. Компетентность и профессионализм;
- 2.4. Открытость и доступность

3. Основные задачи Совета

- 3.1. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС»;
- 3.2. Подготовка предложений по улучшению качества предоставления услуг филиалами МБУК «ВЦБС» или их оптимизации;
- 3.3. Участие в информировании граждан о деятельности филиалов МБУК «ВЦБС» и в публичном обсуждении вопросов, касающихся совершенствования деятельности филиалов МБУК «ВЦБС»

4. Права Совета

- 4.1. Совет вправе формировать перечень структурных подразделений (филиалов) для формирования рейтинга и независимой оценки качества работы учреждения.
- 4.2. Совет вправе определять критерии и Перечень показателей, характеризующих качество услуг (работ), оказываемых (выполняемых) структурными подразделениями (филиалами) МБУК «ВЦБС» (Приложение №2) для формирования рейтинга.
- 4.3. Совет вправе организовать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы филиалов не реже 1 раза в год.

5. Состав общественного совета

- 4.1. Состав Общественного совета обновляется 1 раз в 3 года
- 4.2. В состав Совета входят представители общественности, активные пользователи филиалов, работники администрации, рядовые граждане, которые способны оценить качество работы учреждения добровольно и бескомпромиссно.
- 4.3. В состав Совета входят представители каждого филиала: 12 человек (Приложение №3)
- 4.4. Председателем Совета является заместитель директора МБУК «ВЦБС» по организационно-методической деятельности.

Приложение №1
 Утвержден директором
 МБУК «Верхнепышминская централизованная
 библиотечная система»
Бриган Н.В.Богдан
 Приказ № 17 от 01.09 2017г

**План мероприятий по формированию независимой оценки качества работы
 структурных подразделений (филиалов) МБУК «Верхнепышминская централизованная
 библиотечная система» (далее МБУК «ВЦБС»)
 (новая редакция)**

№ п/п	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Результат
	Сбор предложений по кандидатурам и утверждение состава общественного совета (далее Совета) при МБУК «ВЦБС»	до 1.12.2014	Зам.директора по организационно методической деятельности	Приказ по основной деятельности МКУК «ВЦБС»
	Разработка изменений в положение об общественном совете при МБУК «ВЦБС»	до 22.12.2016	Члены совета	Положение об общественном совете при МБУК «ВЦБС»
	Утверждение новой редакции положения об общественном совете при МБУК «ВЦБС»	до 25.01.2017	Директор МБУК «ВЦБС»	Приказ по основной деятельности МБУК «ВЦБС»
	Обновление на сайте МКУК «ВЦБС» раздела, посвященного формированию независимой оценки качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»	до 15.02.2017	Зам.директора по информации и автоматизации	Раздел на сайте МБУК «ВЦБС»
	Разработка анкет по выявлению общественного мнения о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС»	до 15.02.2017	Орг. Методический отдел	Анкеты по выявлению общественного мнения о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС»
	Проведение мониторинга (на основе анкет) по	Ежеквартально	зав.филиалами	Заполненные анкеты

выявлению общественного мнения о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС»				
Подведение итогов мониторинга (на основе анкет и показателей) по выявлению общественного мнения о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС»	Ежеквартально	Орг. Методический отдел, члены совета	Результаты мониторинга	
Обсуждение предложений по улучшению качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»	Ежеквартально	Члены совета	Предложения по улучшению качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»	
Разработка оценочного листа качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»	до 1.02.2017	Члены совета, орг.методический отдел	Оценочный лист качества работы филиала	
Независимая оценка качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»	Ежегодно в январе	Члены совета	Заполнение оценочных листов	
Подведение итогов по оценке работы филиалов МБУК «ВЦБС»	Ежегодно в январе	Члены совета, орг. методический отдел	Результаты оценки	
Оценка работы МБУК «ВЦБС» в целом Планирование работы на следующий год, избрание состава Совета	Ежегодно в январе	Члены совета, орг.методический отдел	Результаты оценки	
Подготовка отчета работы совета	Ежегодно в феврале	Члены совета, орг. методический отдел	Отчет совета	
Организация открытости работы совета	Ежегодно в феврале	Члены совета, орг. методический отдел	Размещение отчета совета на сайте МБУК «ВЦБС»	

Перечень показателей качества услуг (работ), оказываемых (выполняемых) структурными подразделениями филиалами МБУК «ВЦБС»

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значениях показателей качества услуги (работы)
1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание			
1	Индекс удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги (процент)	<p>(Пат:Па)*100, где Пат – количество потребителей, оказавших анкетированием, которые оценили качество предоставляемой услуги положительно; Па – общее количество потребителей, оказавших анкетированием по удовлетворенности качеством услуги.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
2	Доля обоснованных жалоб и рекламаций (претензий) со стороны потребителей по качеству предоставляемой услуги (процент)	<p>(Р:Обою)*100, где Р – количество обоснованных жалоб и рекламаций, зафиксированных в Книге отзывов и предложений учреждений в отчетном периоде; Обоц – общее количество отзывов и предложений в работе учреждения, зафиксированных в Книге отзывов и предложений в отчетном периоде.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
3	Динамика количества посещений мероприятий библиотек по сравнению с предыдущим годом (процент)	<p>(ПЕМтг:ПЕМпг)*100-100, где ПЕМтг – количество посещений библиотечных мероприятий в текущем году; ПЕМпг – количество посещений библиотечных мероприятий в предыдущем году</p>	Статистическая форма 6НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
4	Коэффициент использования документов библиотечного фонда (процент)	<p>(Кв:БФ)*100, где Кв – количество выданных документов; БФ – количество документов в фонде библиотеки</p>	Статистическая форма 6НК
5	Коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме (процент)	<p>(КэЦФ:БФЦФ)*100, где КэЦФ – количество выданных документов библиотечного фонда в электронной форме; БФЦФ – общее количество документов библиотечного фонда в электронной форме</p>	Статистическая форма 6НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
6	Доля выполненных запросов от общего количества поступивших запросов (процент)	<p>(Звып:Зобш)*100, где Звып – количество выполненных справок; Зобш – общее количество поступивших запросов</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
7	Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)	<p>(ОУПтг:ОУПпг)* 100 – 100, где ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году; ОУпг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
8	Динамика количества поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки	<p>(Птг:Птп)*100-100, где Птг – количество поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки в текущем году; Птп – общее количество поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки в предыдущем году</p>	Статистическая форма 6НК Внутренняя учетная документация (МЗ)

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значении показателей качества услуги (работы)
2. Организация культурно-просветительской и культурно-досуговой деятельности			
1	Индекс удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги (процент)	<p>(Плп+Па)*100, где Плп – количество потребителей, охваченных анкетированием, которые оценили качество предоставляемой услуги положительно; Па – общее количество потребителей, охваченных анкетированием по удовлетворенности качеством услуг (не менее 150 чел.).</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
2	Доля обоснованных жалоб и рекламаций (претензий) со стороны потребителей по качеству предоставляемой услуги (процент)	<p>Р – количество обоснованных жалоб и рекламаций, зафиксированных в Книге отзывов и предложений учреждений в отчетном периоде; Общц – общее количество отзывов и предложений по работе учреждения, зафиксированных в Книге отзывов и предложений в отчетном периоде.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
3	Доля мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала молодежи, в общем объеме мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года по данному направлению (процент)	<p>(Мм:Мтг)*100, где Мм – количество мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала молодежи, проведенных силами учреждения в течение года; Мтг – общее количество мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года по данному направлению</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
4	Коэффициент востребованности услуги детьми (процент)	<p>(Плм:Плр)*100, где Плм – количество обслуженных детей в отчетном периоде; Плр – общее количество населения в отчетном периоде</p>	Статистическая форма 7НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
5	Доля платных мероприятий в общем объеме мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года*	<p>(Ммл:Мтг)*100, где Ммл – количество платных мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года; Мтг – количество мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года</p>	Статистическая форма 7НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
6	Удельный вес населения, участвующего в работе любительских объединений (процент)	<p>(Укф:Ч)*100, где Укф – количество участников клубных формирований в отчетном году; Ч – численность населения</p>	Статистическая форма 7НК
3. Оказание методической и информационно-консультационной помощи			
2	Охват специалистов методическими и информационно-консультационными мероприятиями (процент)	<p>(Уч:Робн)*100, где Уч – количество участников методических и информационно-консультационных мероприятий, организованных для специалистов Робн – общее количество специалистов</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
4. Информирование населения о работе учреждения			
Абсолютная величина			
1	Соержательное обновление сайтов (частота обновлений в месяц)		Внутренняя учетная документация

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значении показателей качества услуги (работы)
Выполнение работ			
1. Работа по формированию и учету фонда библиотеки			
1	Доля документов библиотечного фонда, поставленных на электронный учет, от общего объема фондов библиотек (процент)	БФэж – количество документов библиотечного фонда, поставленных на электронный учет; БФ – общее количество документов в фонде	Статистическая форма БНК
2	Доля новых поступлений в фонд библиотеки от общего объема фонда библиотеки (процент)	Нп – количество новых поступлений в библиотечный фонд; БФ – общее количество документов в фонде библиотеки	Статистическая форма БНК
3	Доля документов библиотечного фонда, переведенного в электронную форму, от общего объема фонда библиотеки, подлежащего переводу в электронную форму (процент)	Фэ – количество документов из фондов, переведенных в электронную форму; Фобщ – объем фонда, подлежащего переводу в электронную форму	Статистическая форма БНК
2. Работа по библиографической обработке документов фонда библиотеки и организации каталогов			
1	Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процент)	ЭКт – объем электронного каталога в отчетном году; ЭКп – объем электронного каталога в предыдущем году	Статистическая форма БНК
2	Доля документов библиотечного фонда отраженных в электронном каталоге от общего объема фондов библиотек (процент)	БФэж – количество документов библиотечного фонда, отраженных в электронных каталогах; БФ – общее количество документов в фонде	Статистическая форма БНК Внутренняя учетная документация
3	Доля количества записей, переведенных библиотек в Сводный каталог библиотек России, от планового количества (процент)	БЗпереланные – количество записей, переведенных библиотек в Сводный каталог библиотек России, в текущем году; БЗплан – количество записей, запланированных к передаче библиотек в Сводный каталог библиотек России, в текущем году	Внутренняя учетная документация
4. Работа по созданию, подготовке и реализации социокультурных проектов: акций, фестивалей, смотров, конкурсов, конференций и иных крупных мероприятий			
1	Охват населения мероприятиями проекта	Уч,проект – количество населения, обслуженного на мероприятиях проекта(проектов); Нас – численность населения территории, на которой реализовывался проект (проекты)	Внутренняя учетная документация
2	Доля проектов, получивших поддержку, от общего числа разработанных проектов (процент)	Проект.п. – количество проектов, поддержанных в отчетном году; Проект.р. – общее количество разработанных проектов в отчетном году	Внутренняя учетная документация

СОСТАВ

общественного совета по проведению независимой оценке качества работы структурных подразделений (филиалов)

МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»
(новая редакция)

№ п/п	ФИО членов	Представитель филиала
1.	Мордаровская Нина Ивановна	Городской библиотеки
2.	Юшникова Ольга Александровна	Кедровской сельской библиотеки-клуба
3.	Касаткина Таина Михайловна	Балтымская сельская библиотека-клуб
4.	Максимова Ирина Владимировна	Исетская поселковая библиотека
5.	-	Библиотека семейного чтения
6.	Петровских Валентина Юрьевна	Красненской сельской библиотеки-клуба
7.	Рябухина Любовь Владимировна	Ольховская сельская библиотека-клуб
9.	Берсенёва Ольга Владимировна	Мостовская сельская библиотека
10.	Буланова Татьяна Валерьевна	ЦНЛ
11.	Попова Светлана Александровна	ЦДБ
12.	Хасянжина Анастасия Альбертовна	Детская библиотека
13.	Кильдюшина Валентина Васильевна	Центральная городская библиотека им. В. В. Волоскова