# Доклад о результатах рейтингования

# библиотечных систем Камчатского края

# за 2014 год

# г.Петропавловск-Камчатский

# 2015 год

# В соответствии с Указом Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», федеральным законом Российской Федерации от 21.07.2014 №256 –ФЗ в целях ведения мониторинга по созданию условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерством культуры Камчатского края проведена следующая работа:

1. Приказом Минкультуры от 20.12.2013 № 331 «Об общественном совете при Министерстве культуры Камчатского края» образован общественный совет (далее по тексту - Совет);

2. Приказом Минкультуры от 04.02.2014 № 16 «О рабочей группе по развитию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», образована рабочая группа по развитию независимой оценки качества работы организаций культуры;

3. Приказом Минкультуры от 09.06.2014 № 150 «Об утверждении плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», утвержден план мероприятий по организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры;

4. Решением общественного совета при Минкультуры (далее - Совет) 04.02.2014 утвержден Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций культуры, а также разработан план по организации независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений культуры, оказывающих социальные услуги, включающий в себя:

- утверждение критериев оценки качества работы учреждений;

-утверждение способов получения информации по показателям (опросы, анкетирование и т.д.);

- систематическое проведение Мониторинга общественного мнения;

- определение механизмов формирования рейтингов;

- выработка предложения по улучшению качества работы учреждений;

- размещение информации в сети «Интернет»;

Решением Совета определен тип и перечень учреждений, включенных в систему проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры в 2014 году, принято решение провести мониторинг предоставления библиотечных услуг населению Камчатского края, оценить работу централизованных библиотечных систем в Камчатском крае. Совет определил первоочередным провести оценку качества работы именно библиотечных систем, как наиболее распространенных и посещаемых учреждений культуры.

К критериям оценки качества работы учреждений культуры, оказывающих социальные услуги, ботнесены:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- ценовая доступность получения услуги;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

-доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Определен способ получения информации о качестве работы учреждений культуры: анкетирование; утверждена форма анкеты для поведения опроса.

Советом проведена работа по систематизации общественного мнения о качестве предоставления библиотечных услуг населению Камчатского края, определен рейтинг библиотечных систем Камчатского края.

Выделено 13 библиотечных систем, всего 106 библиотек.

Для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых учреждениями ;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых учреждениями;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждений.

По мнению Общественного совета, показатели для библиотечных и клубных учреждений разнятся и выглядят следующим образом.

**Показатели оценки работы библиотечных учреждений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I группа | II группа | III группа |
| Доступность | Комфортность | Культура обслуживания |
| доступность библиотеки для всех категорий пользователей, ценовая доступность | Состояние полегающей территории, температурный режим, санитарные условия, художественное оформление библиотеки | Оперативность и качество обслуживания, время ожидания в очереди |
| режим работы | Качество книжных фондов | Квалификация персонала |
| наличие сайта, on-line услуг | Освещение, качество питьевой воды | соблюдение профессиональной этики (вежливость, доброжелательность) |
| наличие информационных изданий, библиотечной рекламы, доски объявлений | Качество книжных фондов, периодических изданий, электронных и других носителей информации | наличие книги отзывов и предложений |
| досуговые мероприятия для населения | Наличие гардероба и информационных зон | Использование инновационных форм в работе |
| наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru | Наличие библиотечного оборудования, компьютеров. | Наличие наград за хорошую работу |
|  | материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью, безопасность здания |  |
|  | Наличие интернета, факса, телефонов |  |

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается- 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Учитывая территориальную отдаленность библиотечных систем друг от друга и неравные условия предоставления библиотечных услуг в крае, а также, принимая во внимание необходимость выделения единого показателя при анализе общественного мнения, Советом было решено отнести библиотечные системы в группы по количеству читателей в том или ином муниципальном образовании края.

Таким образом, было сформировано три группы библиотечных систем:

I группа- 500 человек;

II группа - 300 человек.;

IIIгруппа - 200человек;

К первой группе библиотечных систем отнесены:

- МБУК ЦГБ г. Петропавловска - Камчатского;

- МБУК МЦБС г.Елизово;

- МБУК ЦБС г. Вилючинска.

Ко второй группе отнесены:

- БС Усть - Камчасткго муниципального района;

- МЦБС Усть - Большерецкого муниципального района;

- БС Мильковского муниципального района;

- МЦБС Олюторского муниципального района;

- БС Карагинского муниципального района.

К третьей группе отнесены:

- ЦМБ Тигильского муниципального района;

- МЦБС Пенжинского муниципальный район:

- Библиотеки Соболевского муниципального района;

- МЦБ им. Черканова Быстринского муниципального района;

- Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга

В ходе проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению Камчатского края в 2014 году, были получены следующие результаты

Независимая оценка качества работы библиотек

Камчатского края.

I группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| `Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в % | | | | | | Результаты рейтинга | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| МБУК ЦГБ г. П-К | 56,4 | 43,6 | 66,1/60,8 | 33,9/39,2 | 87,5 | 12,5 | 3/1 | 2/2 | 2/2 |
| МБУК МЦБС г.Елизово | 60,8 | 39,2 | 56,7/59,6 | 43,3/40,4 | 80,0 | 20,0 | 2/2 | 3/1 | 3/1 |
| МБУК ЦБС Вилючинск | 75,1 | 24.9 | 70,5/77,8 | 29.5/22.2 | 89,8 | 10,2 | 1/ 3 | 1/3 | 1/3 |

I группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в баллах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в баллах | | | | | | Результаты рейтинга | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| МБУК ЦГБ г. П-К | 5,6 | 4,4 | 6,6/6,1 | 3,4/3,9 | 8,8 | 1,2 | 3/1 | 2/2 | 2/2 |
| МБУК МЦБС г.Елизово | 6,1 | 3,9 | 5,7/6,0 | 4,3/4,0 | 8,0 | 2,0 | 2/2 | 3/1 | 3/1 |
| МБУК ЦБС Вилючинск | 7,5 | 2,5 | 7,1/7,8 | 2,9/2,2 | 9,0 | 1,0 | 1/ 3 | 1/3 | 1/3 |

II группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в % | | | | | | Результаты рейтинга | | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| БС Усть-Камчатского МР | 40,0 | 60,0 | 50,0/68,5 | 50,0/31,5 | 63,9 | 36,1 | 5/1 | 5/1 | 1/5 | 4/1 |
| МЦБС Усть-Большерецкого МР | 44,6 | 55,4 | 74,1/61,5 | 25,9/38,5 | 70,3 | 29,7 | 4/2 | 1/2 | 5/4 | 1/4 |
| Мильковская БС | 60,4 | 39,6 | 59,3/39,3 | 40,7/60,7 | 70,0 | 30,0 | 1/5 | 3/5 | 3/1 | 1/4 |
| МЦБС Олюторского МР | 49,6 | 50,4 | 58,5/50,0 | 41,5/50,0 | 67,6 | 32,4 | 3/3 | 4/4 | 2/2 | 2/3 |
| Карагинская МЦБС | 57,4 | 42,6 | 62,4/51,3 | 37,6/48,7 | 65,8 | 34,2 | 2/4 | 2/3 | 4/3 | 3/2 |

II группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в баллах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в баллах | | | | | | Результаты рейтинга | | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| БС Усть-Камчатского МР | 4,0 | 6,0 | 5,0/6,9 | 5,0/3,1 | 6,4 | 3,6 | 5/1 | 4/1 | 1/5 | 3/1 |
| МЦБС Усть-Большерецкого МР | 4,5 | 5,5 | 7,4/6,2 | 2,6/3,8 | 7,0 | 3,0 | 4/2 | 1/2 | 5/4 | 1/3 |
| Мильковская БС | 6,0 | 4,0 | 5,9/3,9 | 4,1/6,1 | 7,0 | 3,0 | 1/5 | 3/4 | 3/1 | 1/3 |
| МЦБС Олюторского МР | 5,0 | 5,0 | 5,9/5,0 | 4,1/5,0 | 6,8 | 3,2 | 3/3 | 3/4 | 2/2 | 2/2 |
| Карагинская МЦБС | 5,7 | 4,3 | 6,2/5,1 | 3,8/4,9 | 6,6 | 3,4 | 2/4 | 2/3 | 4/3 | 3/1 |

III группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в % | | | | | | Результаты рейтинга | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| Тигильская ЦМБ | 35,6 | 64,4 | 66,1/36,1 | 33,9/63,9 | 75,4 | 24,6 | 4/2 | 2/4 | 5/1 |
| Пенжинская МЦБС | 34.7 | 65.3 | 64,8/52,3 | 35,2/47,7 | 78,5 | 21,5 | 5/1 | 3/3 | 1/5 |
| Библиотеки Соболевского МР | 48,1 | 51,9 | 60,4/36,5 | 39,6/63,5 | 76,7 | 23,3 | 3/3 | 5/1 | 2/4 |
| МЦБ им. Черканова Быстринского МР | 68.2 | 31.8 | 64,4/61,1 | 35,6/38,9 | 76,5 | 23,5 | 1/5 | 4/2 | 3/3 |
| Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | 55,6 | 44,4 | 86,7/86,7 | 13,3/13,3 | 71,5 | 28,5 | 2/4 | 1/5 | 4/2 |

III группа библиотечных систем. Определяющие позиции рейтинга в баллах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения | Определяющие позиции рейтинга в баллах | | | | | | Результаты рейтинга | | |
| Доступность | | Комфортность | | Культура и качество обслуживания | |
| «+» | «-» | «+» | «-» | «+» | «-» |
| Тигильская ЦМБ | 3,6 | 6,4 | 6,6/3,6 | 3,4/6,4 | 7,5 | 2,5 | 4/2 | 2/4 | 5/1 |
| Пенжинская МЦБС | 3,5 | 6,5 | 6,5/5,2 | 3,5/4,8 | 7,9 | 2,1 | 5/1 | 3/3 | 1/5 |
| Библиотеки Соболевского МР | 4,8 | 5,2 | 6,0/3,7 | 4,0/6,3 | 7,7 | 2,3 | 3/3 | 5/1 | 2/4 |
| МЦБ им. Черканова Быстринского МР | 6,8 | 3,2 | 6,4/6,1 | 3,6/3,9 | 7,7 | 2,3 | 1/5 | 4/2 | 3/3 |
| Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | 5,6 | 4,4 | 8,7/8,7 | 1,3/1,3 | 7,2 | 2,8 | 2/4 | 1/5 | 4/2 |

Рейтинг библиотечный систем Камчатского края

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотечные  объединения |  | Определяющие позиции рейтинга | | | Результаты рейтинга | | |
|  | Доступность | Комфортность | Культура и качество обслуживания |
| I группа | | | | | | | |
| МБУК ЦГБ г. П-К | I | МБУК ЦБС Вилючинск | МБУК ЦБС Вилючинск | МБУК ЦБС Вилючинск | 3/1 | 2/2 | 2/2 |
| МБУК МЦБС г.Елизово | II | МБУК МЦБС г.Елизово | МБУК ЦГБ г. П-К | МБУК ЦГБ г. П-К | 2/2 | 3/1 | 3/1 |
| МБУК ЦБС Вилючинск | III | МБУК ЦГБ г. П-К | МБУК МЦБС г.Елизово | МБУК МЦБС г.Елизово | 1/ 3 | 1/3 | 1/3 |
| II группа | | | | | | | |
| БС Усть-Камчатского МР | I | Мильковская БС | МЦБС Усть-Большерецкого МР | МЦБС Усть-Большерецкого МР | 5/1 | 4/1 | 1/5 |
| МЦБС Усть-Большерецкого МР | II | Карагинская МЦБС | Мильковская БС | МЦБС Олюторского МР | 4/2 | 1/2 | 5/4 |
| Мильковская БС | III | МЦБС Олюторского МР | Мильковская БС | МЦБС Олюторского МР | 1/5 | 3/4 | 3/1 |
| МЦБС Олюторского МР | IV | МЦБС Усть-Большерецкого МР | МЦБС Олюторского МР | Карагинская МЦБС | 3/3 | 3/4 | 2/2 |
| Карагинская МЦБС | V | БС Усть-Камчатского МР | Мильковская БС | БС Усть-Камчатского МР | 2/4 | 2/3 | 4/3 |
| III группа | | | | | | | |
| Тигильская ЦМБ | I | МЦБ им. Черканова Быстринского МР | Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | Пенжинская МЦБС | 4/2 | 2/4 | 5/1 |
| Пенжинская МЦБС | II | Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | МЦБ им. Черканова Быстринского МР | Библиотеки Соболевского МР | 5/1 | 3/3 | 1/5 |
| Библиотеки Соболевского МР | III | Библиотеки Соболевского МР | Тигильская ЦМБ | МЦБ им. Черканова Быстринского МР | 3/3 | 5/1 | 2/4 |
| МЦБ им. Черканова Быстринского МР | IV | Тигильская ЦМБ | Пенжинская МЦБС | Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | 1/5 | 4/2 | 3/3 |
| Никольская районная библиотека им. Витуса Беринга | V | Пенжинская МЦБС | Библиотеки Соболевского МР | Тигильская ЦМБ | 2/4 | 1/5 | 4/2 |

Показатель удовлетворенности получения библиотечных услуг соответствует требованиям дорожной карты и составляет 75,8% при заявленной необходимости -74% и 90%, соответственно, к 2018 году.

По результатам рейтингования библиотечный систем Камчатского края будут разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления библиотечных услуг жителям Камчатского края, а также проведен анализ выполнения указанных рекомендаций организациями культуры Камчатского края, предоставляющими услуги библиотечного обслуживания.