

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг
организациями культуры городского округа город Октябрьский Республики
Башкортостан

г. Октябрьский

26 июля 2016 г.

Члены Общественного совета:

- | | |
|---------------------------------|--|
| Нагорный Вячеслав Трофимович | - председатель домового комитета,
председатель Общественного совета, |
| Чудакова Светлана Александровна | - председатель Октябрьской городской организации Башкортостана Российского профсоюза работников культуры, заместитель председателя Общественного совета, заслуженный работник культуры РБ, |
| Москалец Анна Викторовна | - главный редактор газеты «Октябрьский нефтяник», секретарь Общественного совета |
| Черкашнев Михаил Алексеевич | Зам. главы администрации ГО город Октябрьский, |
| Корольков Юрий Васильевич | - председатель городского совета ветеранов войны и труда, Вооруженных сил Республики Башкортостан |
| Муфаззалова А.Г. | - председатель городского союза женщин, |
| Кетько Татьяна Борисовна | - председатель городской организации Всероссийского общества инвалидов |
| Фаткулина Ильмира Альмировна | - председатель Молодежного совета городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан |

Присутствовали:

- Шепелева Елена Евгеньевна - начальник отдела культуры администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан

Повестка дня:

1. Информирование о системе и порядке предоставления услуг МБУ «Централизованная библиотечная система» городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан
2. Организация изучения общественного мнения о деятельности и качестве предоставления услуг
3. Повышение качества организации библиотечного обслуживания, расширение спектра муниципальных услуг, доступных пользователям в электронном виде. Создание комфортных условий библиотечного пространства.
4. Разное.

По первому вопросу:

СЛУШАЛИ:

Шепелеву Е.Е. по вопросу информирования о системе и порядке предоставления услуг МБУ «Централизованная библиотечная система» городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан

РЕШИЛИ:

мероприятие	сроки	ответственные
1.Размещение на сайте ЦБС Муниципального задания, отчетов об исполнении Муниципального задания	ежегодно, ежеквартально	зав. метод. отд. ЦГБ, зав. отд. автоматизации ЦГБ
мероприятие	сроки	ответственные
2.Размещение на сайте ЦБС публичного отчета о деятельности, статистического отчета (6-НК) за отчетный год	январь текущего года	зав. метод. отд. ЦГБ, зав. отд. автоматизации ЦГБ
3.Добавление информации на сайте ЦБС: схемы размещения библиотек, схемы проезда, виртуальных экскурсий/путеводителей по библиотеке, обзоров новой литературы	июль-сентябрь	зав. отд. автоматизации ЦГБ
4.Размещение на сайте ЦБС сведений о предоставляемых муниципальных услугах: основных бесплатных и дополнительных платных (с преискурантом)	регулярно (с корректировкой изменений)	зав. отд. прав. и дел. информации ЦГБ, зав.отд. автоматизации ЦГБ
5.Добавление в структуру сайта «ЦБС» раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг»; размещение баннера сайта http://bus.gov.ru	август	зав. метод. отд. ЦГБ, зав. отд. автоматизации ЦГБ
6.Обновление информации о МБУ «ЦБС» на официальном сайте Администрации ГО г. Октябрьский	в течение года	зав. метод. отд. ЦГБ, зав. отд. автоматизации ЦГБ

По второму вопросу:**СЛУШАЛИ:**

- Шепелеву Е.Е. об организации изучения общественного мнения, деятельности и качестве предоставления услуг

РЕШИЛИ:

мероприятие	сроки	ответственные
1.Изучение мнений получателей услуг МБУ «ЦБС» путем проведения устных опросов и анкетирования, в т.ч. с использованием электронной формы опроса, размещенной на сайте учреждения; подготовка аналитической информации	ежегодно	зав. мет. отд. ЦГБ, рук. структурных подразделений
2.Анализ предложений и замечаний, поступивших через «Книгу отзывов» и сервис «Обратная связь» на сайте ЦБС	ежеквартально	директор ЦБС
3.Проведение внутреннего контроля за качеством предоставления муниципальных услуг в учреждении	в течение года	директор ЦБС,рук.структурных подразделений

По третьему вопросу:

СЛУШАЛИ:

Шепелеву Е.Е. о повышении качества организации библиотечного обслуживания, расширение спектра муниципальных услуг, доступных пользователям в электронном виде. Создание комфортных условий библиотечного пространства.

РЕШИЛИ:

мероприятие	сроки	ответственные
1.Комплектование фонда «ЦБС» в соответствии с ТТПК и запросами пользователей	в течение года	директор ЦБС, зав. отд. комплектования
2.Совершенствование предоставления услуг населению в электронном виде	в течение года	зав. отд. автоматизации ЦГБ
3.Создание комфортных условий предоставления услуг и доступности их получения для всех категорий пользователей, в том числе и пользователей с ОВЗ	в течение года	директор ЦБС, рук. структурных подразделений
4.Укрепление материально-технической базы библиотек ЦБС	в течение года	директор ЦБС
5.Организация работы по повышению квалификации специалистов ЦБС	в течение года	директор ЦБС, зав. метод. отд. ЦГБ

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в МБУ «Централизованная библиотечная система» городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, как соответствующий спросу населения.

На основании материала, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУ «ЦБС» и в целях совершенствования работы учреждения, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
2. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющие маркетинговую привлекательность.
3. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и через сайты учреждения.
4. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях библиотек МБУ «ЦБС» для посещения их людьми с ограниченными возможностями.
5. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

6. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности образовательного учреждения; для формирования публичной отчетности учреждения.

Председатель Общественного совета

В.Т.Нагорный

Секретарь Общественного совета

А.В.Москалец