

Общий рейтинг оценки качества оказания услуг муниципальными библиотеками города Новосибирска
в разрезе критериев качества (критерии №1-6)

Независимая оценка качества (далее НОК) услуг, осуществляемая в сфере культуры, имеет статус одной из форм общественного контроля. Основными участниками процедуры являются общественные советы, на которые возложены функции по проведению оценки, организации-операторы, органы власти, координирующие данный процесс, а также сами учреждения. Учреждения культуры, поставщики услуг, в данном случае – муниципальные библиотеки, выступают в роли объектов оценки, их обязанность заключается в обеспечении открытости и доступности информации о деятельности, а также в выстраивании обратной связи с потребителями через свои сайты.

Работы по сбору, обработке и анализу информации выполнены оператором Областная общественная организация «Новосибирское библиотечное общество».

В целом, система независимой оценки направлена на повышение качества работы библиотек, повышение удовлетворенности населения их работой, создание условий для мотивации сотрудников на предоставление качественных муниципальных услуг.

Рейтинги библиотек представлены по каждому из критериев:

- критерий № 1: Открытость и доступность информации об организации культуры;
- критерий № 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- критерий № 3: Время ожидания предоставления услуги;
- критерий № 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- критерий № 5: Удовлетворённость качеством оказания услуг;

Дополнительный критерий качества:

- критерий № 6: Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья (утв. Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области);

Сформирован общий рейтинг библиотек, включённых в процедуру независимой оценки качества оказываемых услуг.

Сроки выполнения работ: июнь - ноябрь 2016 г.

При проведении НОК обеспечен 100 % охват муниципальных общедоступных библиотек города Новосибирска, имеющих статус юридического лица.

Место в рейтинге по НСО	Место в рейтинге по городу Новосибирску	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (12 баллов)	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (39 баллов)	Время ожидания предоставления услуги (14 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (14баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (21 балл)	Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья (5 баллов))	Итого (105 баллов)	%
2	1	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	11	32,65	11,58	13,53	18,27	3,44	90,51	86,2
3	2	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	11	32,65	11,82	13,78	16,54	3,18	88,85	84,6
11	3	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	11	29,75	11,04	12,05	14,89	2,21	80,94	77,1
13	4	МКУК «Центральная городская	12	29,77	11,38	9,27	13,9	3,37	79,69	75,9

		библиотека им. К. Маркса»								
14	5	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	11	27,4	9,86	13,67	15,16	2,68	79,51	75,7
17	6	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	11	25,96	9,63	13,75	15,7	2,17	78,21	74,5
20	7	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	10	25,6	10,14	10,63	18,03	2,65	77,05	73,4
22	8	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»	8,5	26,37	11,32	11,19	15,33	3,35	76,06	72,4
23	9	МКУК «Централизованная	10	27,15	10,74	9,57	13,8	3,65	74,91	71,3

		библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»								
27	10	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	11	26,69	9,57	8,51	14,52	3,02	73,31	69,8
28	11	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	10	26,38	9,35	11,43	13,64	1,88	72,68	69,22
35	12	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. П. Чехова Железнодорожного района»	10	24,04	9,82	8,5	13,28	2,39	68,03	64,8