



Министерство культуры
Хабаровского края

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
(ДВГНБ)

ПРИКАЗ

09.04.2014 № 69/01-25
г. Хабаровск

об утверждении базовых показателей
эффективности деятельности и Методики
проведения социологического опроса

В соответствии с приказом министерства культуры Хабаровского края от 25.06.2014 № 206/01-15 «Об итогах заседания Президиума Координационного Совета», в целях организации работы по независимой оценке качества работы библиотеки,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить приказ от 17.04.2014 № 45-01/25 «О предоставлении целевых показателей эффективности в 2014 году».
2. Утвердить прилагаемые базовые показатели эффективности деятельности краевого государственного бюджетного научного учреждения культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (Приложение 1).
3. Утвердить прилагаемую Методику проведения социологического опроса по изучению удовлетворённости населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере культуры в краевом государственном бюджетном научном учреждении культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (Приложение 2).
4. Назначить ответственных за мониторинг показателей эффективности, сбор, обработку и предоставление полученных данных:
 - показатели объёма работ – А.И. Силантьев, заведующий отделом регистрации, статистического учёта и контроля;
 - показатели качества работ – Г.В. Старкина, и. о. директора Центра библиотечных ресурсов;
 - показатели эффективности работы – С.Г. Горячев, библиотекарь отдела научно-методической работы;
 - анкета № 3-б – М.Ю. Сапожникова, заведующий отделом «Многофункциональный мультимедийный центр»;
 - анкета № 4 – А.В. Филаткин, начальник отдела кадров и архивных документов.
5. Утвердить порядок предоставления показателей эффективности деятельности краевого государственного бюджетного научного учреждения

культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» в министерство культуры Хабаровского края:

- Г.В. Старкиной в срок до 10 числа месяца, следующего за отчётным кварталом предоставлять сводный документ с сопроводительным письмом в отраслевой отдел Министерства культуры Хабаровского края по СЭД.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

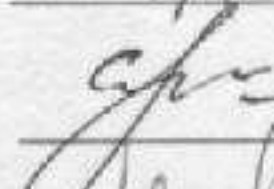
Генеральный директор

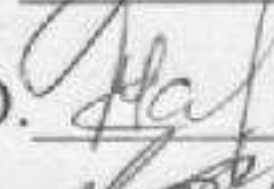


Т.Ю. Якуба

С приказом ознакомлены:

Силантьев А.И.  «10» июля 2014

Старкина Г.В.  «10» июля 2014

Сапожникова М.Ю.  «10» июля 2014

Филаткин А.В.  «10» 07 2014

Горячев С.Г.  «10» 07 2014

Приложение 1

к приказу
генерального директора ДВГНБ
от 09.04.2014 № 69/04-25

БАЗОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ эффективности деятельности

Краевого государственного бюджетного научного учреждения культуры
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

I. Пояснительная записка

Базовые показатели эффективности деятельности Краевого государственного бюджетного научного учреждения культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее Показатели эффективности) разработаны во исполнение:

- Указа Президента РФ от 07.05.2012г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики (подпункт «к» п.1);
- Федеральной целевой программы «Культура России (2012 – 2018 годы)», утверждённой постановлением Правительства Российской Федерации от 3 марта 2013 г. № 186;
- Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры, утверждённого распоряжением Правительства Российской Федерации» от 28 декабря 2012 г. № 2606-р в целях совершенствования системы оплаты труда.

2. Показатели эффективности разработаны на основе Базовых показателей эффективности деятельности государственных (муниципальных) учреждений, находящихся в ведении министерства культуры края, утверждённых приказом министра культуры Хабаровского края от 25.06.2014 № 206/01-15.

Показатели эффективности основываются на индикаторах:

- Государственной целевой программы Хабаровского края «Культура Хабаровского края» на 2010 – 2018 годы, утверждённой постановлением Правительства Хабаровского края от 28 июня 2012 г. № 216-пр;
- Плана мероприятия («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг культуры в Хабаровском крае на 2013 – 2018 годы», утверждённого распоряжением Правительства Хабаровского края от 08.02.2013г. № 52-рп;
- Ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями, в качестве основных видов деятельности, утверждённого приказом Минкультуры России от 15 декабря 2010 г. № 781;

3. Показатели эффективности ориентированы на следующие принципы:

- взаимосвязь оплаты труда с повышением качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг (выполнения работ);
- соответствие системы отраслевых показателей эффективности от регионального уровня до конкретных учреждения и работника;
- соответствие показателям выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (работ); показателям качества оказания государственных услуг; показателям роста доходов от оказания платных услуг по сравнению с предыдущим периодом;
- включения культурных услуг, направленных на обслуживание категорий населения, определённых как приоритетные в программных документах по развитию культуры Хабаровского края;
- расширения (обновления) номенклатуры предоставляемых населению услуг;
- бюджетирования по результатам деятельности;
- роста оплаты труда в соответствии с ростом эффективности труда работников.

4. Система показателей эффективности сформирована по трём направлениям:

- показатели объёма работы;
- показатели качества работы;
- показатели эффективности.

Показатели определялись исходя из следующих требований:

- они учитывают специфику деятельности учреждения;
- они измеримыми и проверяемыми с помощью данных учёта или материалов специальных замеров (исследований);
- они существенны с точки зрения функций учреждения, актуальности для населения и инстанций, проводящих анализ (набор показателей эффективности может меняться, исходя из наиболее важных аспектов работы на конкретный планируемый период).

Внутри каждой группы (объём, качество, эффективность) может быть разное количество показателей, исходя из специфики деятельности учреждения.

Каждый показатель имеет значение «План», «Факт», «% выполнения плана». Плановый показатель определяется вышестоящим органом управления. Фактический показатель выставляется на основании учётных данных или путём расчёта средних значений учётных данных. Показатели качества также определяются либо на основе фактических данных, либо расчётным путём. Существенным источником показателя качества работы учреждения должны быть отзывы граждан. Это могут быть зафиксированные жалобы или благодарственные отзывы в любой письменной форме.

Среди базовых показателей эффективности работы учреждения культуры по всем группам показатель «Индекс удовлетворенности населения качеством и доступностью культурных услуг» вычисляется только на основании данных, представленных в результате проведения

социологических исследований. Методика проведения исследования разработана на основе Методики проведения социологического опроса по изучению удовлетворённости населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере культуры в государственных (муниципальных) учреждениях находящихся в ведении министерства культуры края утверждённой приказом министра культуры Хабаровского края от 25.06.2014 № 206/01-15.

На основании сопоставления планового и фактического значения каждого показателя высчитывается процент выполнения, который оценивается по балльной шкале.

Итоговое значение эффективности деятельности учреждения культуры – 100 баллов. Это значение может быть достигнуто, в том числе при условии невыполнения (перевыполнения) отдельных показателей.

Годовой итог по баллам распределяется поквартально, в зависимости от интенсивности работы учреждения определённого типа. Пример распределения:

- 1 квартал – 22 балла
- 2 квартал – 26 баллов
- 3 квартал – 22 балла
- 4 квартал – 30 баллов
- Итого: 100 баллов.

5. Заполнение таблиц с базовыми показателями внутри каждой группы позволит министерству культуры формировать рейтинг эффективности учреждений.

6. Показатели эффективности могут подлежать проверке со стороны учредителя, независимых экспертов, общественных советов.

Конечной целью внедрения системы показателей эффективности деятельности учреждения является совершенствование качества предоставляемых услуг, повышение удовлетворенности ими населения, развитие новых форм работы и расширение перечня предоставляемых услуг.

Табл.1 Базовые показатели

№ п/п	Показатели	Значение показателя			Кол-во баллов базовое	Кол-во баллов фактическое
		план	факт	%		
1.	Показатели объёма работ				30	
1.1.	Книговыдача				8	
1.2.	Количество экземпляров новых поступлений в библиотечный фонд				6	
1.3.	Число посещений				8	
2.	Показатели качества работы				35	
2.1.	Количество новых услуг и				12	

	форм работы					
2.2.	Отсутствие зафиксированных жалоб				12	
2.3.	Наличие положительных отзывов в СМИ, благодарственных писем и пр.				11	
3.	Показатели эффективности работы				35	
3.1.	Увеличение охвата населения библиотечным обслуживанием				10	
3.2.	Количество читателей на одного специалиста				8	
3.3.	Книговыдача на одного специалиста				7	
3.4.	Индекс удовлетворённости населения качеством и доступностью библиотечных услуг				10	
	Итого				100	

Приложение 2
к приказу генерального директора
ДВГНБ

от 09.04.2014 № 69/04-25

МЕТОДИКА

проведения социологического опроса по изучению удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере культуры в Краевом государственном бюджетном научном учреждении культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека»

Согласно ГЦП «Культура Хабаровского края», утверждённой постановлением Правительства Хабаровского края от 28 июня 2012 г. № 216-пр основными показателями (индикаторами) реализации программы являются:

- доля свободного времени населения, занятого потреблением услуг культуры;
- количество посещений организаций культуры по отношению к уровню предыдущего года;
- индекс удовлетворённости населения качеством и доступностью услуг в сфере культуры.

С целью выявления удовлетворённости населения края качеством услуг в сфере культуры в Краевом государственном бюджетном научном учреждении культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее – ДВГНБ), а также для определения уровня удовлетворённости трудом работников, ДВГНБ принимает участие в ежегодно проводимом министерством культуры Хабаровского края социологическом опросе. Данное анкетирование подлежит введению с III квартала 2014 г. Исследование проводится ежеквартально.

При изучении качества предоставления услуг проводится анкетный опрос посетителей ДВГНБ (анкета № 3-б).

Для определения уровня удовлетворённости трудом работников ДВГНБ используется анкета № 4.

В целях обеспечения репрезентативности опроса необходимо следовать квотам: анкета № 3-б – 75 анкет; анкета № 4 – 42 анкеты

Анкеты заполняются вручную респондентами или анкетёрами «со слов» опрашиваемых.

Заполненные анкеты и сводные данные предоставляются в информационно-аналитический отдел КГАУК «КНОТОК» по адресу: г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 61 каб. 102. не позднее 10 дней после завершения квартального периода. Контактные данные: телефон: (4212) 30-40-86, электронная почта: adc27@list.ru.

Уважаемые жители Хабаровского края!

Министерство культуры края предлагает Вам принять участие в социологическом опросе по изучению удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого отметьте вариант, соответствующий Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте. Сообщаем, что опрос анонимный, индивидуальные результаты не разглашаются.

Ваше мнение очень важно для нас, поэтому, пожалуйста, не оставляйте без ответа ни один из вопросов.

1. Оцените (припомните), сколько свободного времени в течение месяца, года Вы потратили на потребление библиотечных услуг (в минутах)

- в месяц

- в год

2. Оцените по 10-бальной системе свою удовлетворенность библиотечными услугами (1 балл – минимальная удовлетворенность; 10 баллов – максимальная удовлетворенность):

- Содержание услуг (новизна, современность, профессионализм исполнения)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Доступность (территориальное расположение, график работы)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Перечень и разнообразие услуг (ассортимент)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Информационная обеспеченность (о месте, условиях, программе, порядке предоставления услуги)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Взаимодействие с работниками (компетентность, вежливость, дружелюбие)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Стоимость платных услуг
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение, удобство мест общего пользования и пр.)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Возможность и порядок подачи жалоб, предложений
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Определите степень важности перечисленных критериев, определяющих качество услуги (1 – не важно, 2 – важно, 3 – затрудняюсь с ответом)

Содержание услуг (новизна, современность, профессионализм исполнения)

☐	Доступность (территориальное расположение, график работы)
☐	Перечень и разнообразие услуг (ассортимент)
☐	Информационная обеспеченность (о месте, условиях, программе, порядке предоставления услуги)
☐	Взаимодействие с работниками (компетентность, вежливость, дружелюбие)
☐	Стоимость платных услуг
☐	Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение, удобство мест общего пользования и пр.)
☐	Возможность и порядок подачи жалоб, предложений

4. Укажите, что на Ваш взгляд необходимо преодолеть, чтобы повысить качество и доступность библиотечных услуг?

5. Что должно измениться, чтобы лично Вы тратили больше времени на потребление библиотечных услуг?

6. Сообщите данные о себе:

7.1. Пол

мужской

женский

7.2. Возраст

☐ до 14 лет

☐ от 15 до 24

☐ от 25 до 34

☐ от 35 до 44

☐ от 45 до 54

☐ от 55 и старше

7.3. Место проживания

1. ☐ город

☐ село

2. ☐ Хабаровский край

☐ За пределами Хабаровского края

7.4. Род Ваших занятий (отметьте одну или несколько категорий)

☐ учащийся

☐ студент

☐ работающий

☐ безработный

☐ пенсионер

7.5. Можете ли Вы отнести себя к «Лицам с ограниченными физическими возможностями»?

☐ да

☐ нет

Спасибо за участие!

Уважаемые коллеги!

Министерство культуры края предлагает Вам принять участие в социологическом опросе по изучению удовлетворенности трудом работников учреждений культуры и образования в сфере культуры, в которых Вы трудитесь в настоящее время.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого впишите номер варианта, соответствующего Вашему мнению:

1 - *удовлетворен;*

2 - *не удовлетворен;*

3 - *затрудняюсь с ответом.*

Сообщаем, что опрос анонимный, индивидуальные результаты не разглашаются.

Ваше мнение очень важно для нас, поэтому, пожалуйста, не оставляйте без ответа ни один из вопросов.

Ответьте: «Насколько Вы удовлетворены следующими факторами?»

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. Условиями и охраной труда, в том числе: режимом работы, санитарно-гигиеническими условиями |
| ☐ | 2. Организацией труда, в т.ч. уровнем технической оснащенности, обеспеченностью оргтехникой |
| ☐ | 3. Отношением администрации учреждения к нуждам работников, в т.ч. мерами административного воздействия |
| ☐ | 4. Оплатой труда, вознаграждениями и льготами, в т.ч. материальным стимулированием, моральным стимулированием, наличием льгот и преференций, зависимостью заработной платы от выполнения заданных объемов и выполнения поставленных задач |
| ☐ | 5. Морально-психологическим климатом в коллективе, в т.ч. трудовым настроением коллектива |
| ☐ | 6. Объективностью оценки работы руководителя |
| ☐ | 7. Политикой администрации, в т.ч. экономическими нововведениями в учреждении |
| ☐ | 8. Информированностью о делах в учреждении |
| ☐ | 9. Возможностью влиять на дела в коллективе |
| ☐ | 10. Возможностью карьерного роста |
| ☐ | 11. Компетентностью руководства |
| ☐ | 12. Возможностью проявлять творчество, продемонстрировать способности |
| ☐ | 13. Стилем и методами работы руководителя |
| ☐ | 14. Возможностью ощутить собственную значимость, в т.ч. самостоятельность |

в выполнении работ

☐ 15. Возможностью профессионального роста
Укажите краткую информацию о себе:

Возраст (полных лет)	☐ от 15 до 24	☐ от 25 до 34	☐ от 35 до 44
	☐ от 45 до 54	☐ от 58 и старше	
Пол	☐ мужской	☐ женский	
Место работы	☐ город	☐ село	
Занимаемая должность	☐ руководитель	☐ специалист	☐ обслуживающий персонал
Образование	☐ высшее	☐ среднее специальное	☐ другое
Стаж работы в сфере культуры	☐ до 5 лет	☐ от 6 до 10 лет	☐ от 11 до 25 лет
	☐ свыше 25 лет		

Анкета обработки и представления полученных данных

I. Общие сведения:

1. Наименование краевого учреждения культуры.
2. Ответственное лицо, контактные данные.
3. Номер анкеты, по которой представляются сводные данные.
4. Количество заполненных анкет.
5. Число анкет, запланированное для проведения опроса в конкретном учреждении культуры.
6. Пояснения (заполняется, если количество опрошенных не равно запланированному числу анкеты).

II. Сведения о респондентах (жителях края участвующих в анкетировании)

Рекомендации по заполнению. Укажите, сколько раз соответствующие позиции отмечались респондентами в ходе анкетирования.

Пол	☐ мужской	☐ женский	
Возраст	☐ до 14 лет	☐ от 15 до 24	☐ от 25 до 34
	☐ от 35 до 44	☐ от 45 до 54	☐ от 55 и старше
Место проживания	☐ город	☐ село	
	☐ Хабаровский край	☐ За пределами Хабаровского края	
Род Ваших занятий (отметьте одну или несколько категорий)	☐ учащийся	☐ студент	☐ работающий
	☐ безработный	☐ пенсионер	
Можете ли Вы отнести себя к «Лицам с ограниченными физическими возможностями»?	☐ да	☐ нет	

III. Сводные данные по анкете №3.

1. Оцените (припомните), сколько свободного времени в течение месяца, года Вы потратили на потребление _____ услуг (в минутах)

- в месяц

- в год

Рекомендации по заполнению. Среднее количество времени, потраченного на потребление услуг в течение месяца или года, определяется как среднеарифметическое соответствующего показателя во всех заполненных анкетах.

2. Оцените по 10-бальной системе свою удовлетворённость услугами.
Рекомендации по заполнению по вопросу №2. Степень удовлетворённости услугами по каждому критерию определяется как среднеарифметическое число баллов, выставленных респондентами по каждому критерию. Общую удовлетворённость полученными услугами можно определить путём деления суммы вычисленных данных по отдельным критериям на их количество, в данном случае 9. Проставьте полученные данные в ячейки.

- Содержание услуг (новизна, современность, профессионализм исполнителей)

- Доступность (территориальное расположение, график работы)

- Перечень и разнообразие услуг (ассортимент)

- Информационная обеспеченность (о месте, условиях, программе, порядке предоставления услуги)

- Взаимодействие с работниками (компетентность, вежливость, дружелюбие)

- Стоимость платных услуг

- Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение, удобство мест общего пользования и пр.)

- Возможность и порядок подачи жалоб, предложений

- Общая удовлетворённость полученными услугами

2. Определите степень важности перечисленных критериев, определяющих качество услуги

Рекомендации по заполнению. Для определения степени важности конкретного критерия в определении качества услуги посчитайте, сколько респондентов, отвечая на вопрос, выбрали вариант «важно», полученное число разделите на количество опрошенных и умножьте на 100%. Данная методика приемлема для каждого перечисленного в анкете критерия. Впишите данные в специально обозначенные для этого ячейки.

Содержание услуг (новизна, современность, профессионализм исполнителей)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Доступность (территориальное расположение, график работы) |
| ☐ | Перечень и разнообразие услуг (ассортимент) |
| ☐ | Информационная обеспеченность (о месте, условиях, программе, порядке предоставления услуги) |
| ☐ | Взаимодействие с работниками (компетентность, вежливость, дружелюбие) |
| ☐ | Стоимость платных услуг |
| ☐ | Условия, в которых предоставляется услуга (помещение, оборудование, освещение, удобство мест общего пользования и пр.) |
| ☐ | Возможность и порядок подачи жалоб, предложений |

Рекомендации по заполнению по вопросам №4-5. Укажите все варианты ответов и частоту их упоминания респондентами.

4. Укажите, что на Ваш взгляд необходимо преодолеть, чтобы повысить качество и доступность услуг?

5. Что должно измениться, чтобы лично Вы тратили больше времени на потребление услуг?

IV. Сведения о респондентах (работниках краевых учреждений, участвующих в анкетировании)

Рекомендации по заполнению. Укажите, сколько раз соответствующие позиции отмечались респондентами в ходе анкетирования.

Возраст (полных лет)	☐ от 15 до 24	☐ от 25 до 34	☐ от 35 до 44
	☐ от 45 до 54	☐ от 55 и старше	
Пол	☐ мужской	☐ женский	
Место работы	☐ город	☐ село	
Занимаемая должность	☐ руководитель	☐ специалист	☐ обслуживающий персонал
Образование	☐ высшее	☐ среднее специальное	☐ другое
Стаж работы в сфере культуры	☐ до 5 лет	☐ от 6 до 10 лет	☐ от 11 до 25 лет
	☐ свыше 25 лет		

V. Сводные данные по анкете №4.

«Насколько Вы удовлетворены следующими факторами?»
Рекомендации по заполнению. Методика вычисления удовлетворённости трудом работников учреждений культуры и образования в сфере культуры едина для всех факторов, перечисленных в анкете. Для определения удовлетворённости конкретным фактором посчитайте, сколько респондентов, отвечая на вопрос, выбрали вариант «удовлетворен», полученное необходимо число разделить на количество опрошенных и умножить на 100%. Прделайте то же самое для вариантов ответа «не удовлетворен», «затрудняюсь с ответом». Впишите данные в специально обозначенные для этого ячейки.

Средний показатель удовлетворённости трудом определяется как среднеарифметическое полученных значений для варианта ответа «удовлетворен» по всем факторам.

1. Условиями и охраной труда, в том числе: режимом работы, санитарно-гигиеническими условиями

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

2. Организацией труда, в т.ч. уровнем технической оснащённости, обеспеченностью оргтехникой.

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

3. Отношением администрации учреждения к нуждам работников, в т.ч. мерами административного воздействия

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

4. Оплатой труда, вознаграждениями и льготами, в т.ч. материальным стимулированием, моральным стимулированием, наличием льгот и преференций, зависимостью заработной платы от выполнения заданных объемов и выполнения поставленных задач

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

5. Морально-психологическим климатом в коллективе, в т.ч. трудовым настроем коллектива

6. Объективностью оценки работы руководителя

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

7. Политикой администрации, в т.ч. экономическими нововведениями в учреждении

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

8. Информированность о делах в учреждении

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом:

9. Возможностью влиять на дела в коллективе

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

10. Возможностью карьерного роста

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

11. Компетентностью руководства

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

12. Возможностью проявлять творчество, продемонстрировать способности

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

13. Стилем и методами работы руководителя

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

14. Возможностью ощутить собственную значимость, в т.ч. самостоятельность в выполнении работ

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

15. Возможностью профессионального роста

Удовлетворён: Не удовлетворён: Затрудняюсь с ответом

16. Средний показатель удовлетворённости трудом

Удовлетворён:

Табл.1 Базовые показатели

№ п/п	Показатели	Значение показателя			Кол-во баллов базовое	Кол-во баллов фактическое
		план	факт	%		
1.	Показатели объёма работ				30	
1.1.	Книговыдача	933000			8	
1.2.	Количество экземпляров новых поступлений в библиотечный фонд	310000			6	
1.3.	Посещаемость / число посещений	4/185100			8	
2.	Показатели качества работы				35	
2.1.	Количество новых услуг и форм работы	Не запланировано			12	
2.2.	Отсутствие зафиксированных жалоб				12	
2.3.	Наличие положительных отзывов в СМИ, благодарственных писем и пр.	Не запланирована			11	
3.	Показатели эффективности работы				35	
3.1.	Увеличение охвата населения библиотечным обслуживанием	4,15 (по госзаданию)			10	
3.2.	Количество читателей на одного специалиста (считаем весь основной персонал)	309			8	
3.3.	Книговыдача на одного специалиста	6390			7	
3.4.	Индекс удовлетворённости населения качеством и доступностью библиотечных услуг	85,07%			10	
	Итого				100	