

Утверждаю:
Директор МКУК «ЦБС ИМР СК»
г. Изобильный



Л.Г. Маторикина
2017 г.

Положение
о системе независимой оценки качества деятельности
муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная
система Изобильненского муниципального района Ставропольского края»
город Изобильный

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее – положение) муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального района Ставропольского края» город Изобильный (далее – библиотека) разработано во исполнение:

- Федерального закона от 21.07.2014 №256 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1).

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг, а также в целях повышения качества деятельности библиотеки.

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы библиотеки, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества деятельности библиотеки.

1.3. Система оценки качества деятельности библиотеки формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг библиотеки для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности библиотеки;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности библиотеки;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности библиотеки.

1.4. Результаты проведения независимой оценки деятельности библиотеки направлены на:

- 1) обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве деятельности учреждения;

3) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования работников библиотеки.

1.5. Использование результатов независимой оценки деятельности библиотеки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между библиотекой и гражданами – потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки.

1.6. Независимая оценка качества оказания услуг библиотеки проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности библиотеки;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг библиотекой;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности библиотеки всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития библиотеки, разработку основных направлений деятельности.

2.2. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- 1) законность;
- 2) открытость и публичность;
- 3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Ставропольского края;
- 5) добровольность участия общественных объединений;
- 6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- 7) полнота информации, используемой для проведения оценки;
- 8) компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности библиотеки

3.1. Библиотека в целях обеспечения проведения оценки качества своей деятельности:

- 1) осуществляет изучение общественного мнения и результатов оценки качества деятельности библиотеки;

- 2) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 3) размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг библиотеки и профессиональных экспертов о качестве работы библиотеки;
- 4) размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение.
- 5) в месячный срок рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг библиотеки и учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности библиотеки;
- 6) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг на официальном сайте в сети Интернет;
- 7) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг библиотеки.

3.2. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными библиотекой.

4. Показатели и критерии независимой оценки качества

4.1. Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Ставропольского края.

4.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности организаций культуры;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и организаций культуры;
- 3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

- 1) информация от общественных объединений, информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

- 2) информация от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;
- 3) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
- 4) результаты социологических исследований;
- 5) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);
- 6) данные статистической отчетности;
- 7) общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).

5. Проведение независимой оценки качества

5.1. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- иные эксперты.

5.2. Организацию проведения независимой оценки осуществляет министерство культуры Ставропольского края, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте министерства культуры Ставропольского края и официальном сайте библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

5.3. Библиотека на основании предложений министерства культуры Ставропольского края в недельный срок разрабатывает и утверждает план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – план мероприятий) по форме:

№	Наименование	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятия

5.4. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг библиотеки;

5.5. Библиотека размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет», обеспечивает его выполнение и отчетность в контрольные сроки.

5.6. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотекой осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.