

**Положение
о системе независимой оценки качества деятельности
государственного бюджетного учреждения культуры
«Сахалинская областная универсальная научная библиотека»**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее - положение) государственного бюджетного учреждения культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека» (далее - библиотека) разработано во исполнение:

- Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1);
- Постановления Правительства РФ № 286 от 30 марта 2013 года «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- Приказа министерства культуры Сахалинской области от 27 декабря 2013 года № 52 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области».

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, независимых экспертов, пользователей библиотеки в целях повышения качества деятельности библиотеки.

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

- повышения качества и доступности услуг библиотеки для населения;

- улучшения информированности потребителей о качественном уровне услуг библиотеки;
- создание условий для объективной оценки качества деятельности библиотеки;
- стимулирования повышения качества деятельности библиотеки.

1.4. Система включает в себя:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотекой услуг, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки;
- разработку системы мероприятий, направленных на повышение качества работы библиотеки.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

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

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. Основными принципами функционирования системы являются:

- открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Сахалинской области;
- открытость системы и возможность участия в проведении оценки работы учреждения;
- открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
- компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок оценки качества деятельности Сахалинской областной универсальной научной библиотеки

3.1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека» (далее - библиотека) в целях обеспечения проведения оценки качества своей деятельности:

- формирует Общественный совет с функциями по независимой оценке качества работы библиотеки и её структурных подразделений в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Сахалинской области;
- осуществляет взаимодействие с Общественным советом при библиотеке (далее - Общественный совет), объединяющим представителей общественных организаций, профессиональных сообществ по вопросам организации и проведения независимой оценки работы библиотеки;

- организует **ежегодное** проведение независимого социологического исследования с целью формирования профессиональных рейтингов структурных подразделений библиотеки;
- обеспечивает **ежемесячный** сбор информации по показателям, определенным Общественным советом;
- **ежеквартально** обсуждает с участием Общественного совета результаты оценки работы библиотеки и её структурных подразделений и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
- разрабатывает план мероприятий по улучшению качества своей работы, подготовленный на основании предложений министерства культуры Сахалинской области, с учетом результатов оценки качества работы и предложений Общественного совета;
- обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы библиотеки;
- размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение;
- учитывает результаты мониторинга и рейтингов деятельности библиотеки и её структурных подразделений при оценке эффективности деятельности работников учреждений, непосредственно оказывающих социальные услуги.

3.2. Общественный совет проводит независимую оценку качества деятельности библиотеки.

В полномочия Общественного совета входит:

3.2.1. Определение критериев эффективности деятельности библиотеки, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации о библиотеке;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для

граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников библиотеки;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

3.2.2. Установление порядка оценки качества деятельности библиотеки на основании определенных критериев эффективности деятельности библиотеки, с учетом региональной системы оценки качества в сфере культуры Сахалинской области.

3.2.3. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности библиотеки.

3.2.4. Формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки.

3.2.5. Проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг библиотекой.

3.2.6. Направление в дирекцию учреждения:

- информации о результатах оценки качества деятельности библиотеки;
- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Показатели оценки качества работы библиотеки охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на 3 группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказываемых библиотекой услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказываемых библиотекой услуг;

III группа - показатели, характеризующие качество обслуживания и квалификацию персонала.

4.2. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, «гостевая книга» на сайте библиотеки, телефон доверия, анкетирование, книга отзывов и предложений, паспорт массовых мероприятий);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты, социальные сети).