



**Положение
о системе независимой оценки качества деятельности
муниципального казенного учреждения культуры города Новосибирска
«Централизованная библиотечная система Центрального округа
по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам
города Новосибирска»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее – Положение) муниципального казённого учреждения культуры города Новосибирска «Централизованная библиотечная система Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» (далее – ЦБС) разработано согласно следующим нормативным актам:

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Федеральный закон 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»;

Приказ министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 727 «О внесении изменений в нормативные правовые акты в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ»;

Приказ Минкультуры РФ № 277 от 20.02.2015 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»;

Приказ Министерства культуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Министерства культуры России от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

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 ЦБС.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы ЦБС, осуществляющей с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой

информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в целях повышения качества деятельности ЦБС.

1.3. Система оценки качества деятельности ЦБС формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

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

1.4. Система независимой оценки качества включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления ЦБС услуг, в том числе в электронной форме;

- 2) формирование результатов оценки качества деятельности ЦБС.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

1) осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности ЦБС;

- 2) привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг ЦБС;

3) обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности ЦБС всем категориям пользователей;

4) создание организационно-информационной основы для принятия управлеченческих решений, направленных на прогнозирование развития ЦБС, разработку основных направлений деятельности.

2.2. Основными принципами системы независимой оценки качества являются:

- 1) законность;

- 2) открытость и публичность;

3) прозрачность процедур и механизмов независимой оценки качества предоставления услуг;

4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;

- 5) добровольность участия общественных объединений;

- 6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- 7) полнота информации, используемой для проведения оценки.

3. Порядок формирования системы независимой оценки качества деятельности ЦБС

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

1) осуществляет изучение общественного мнения и результатов независимой оценки качества;

- 2) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;

3) на официальном сайте обеспечивает техническую возможность для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг ЦБС.

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 Новосибирской области.

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

- 1) открытость и доступность информации о ЦБС;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников ЦБС;
- 5) 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 ЦБС;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и ЦБС;
- 3) опрос (анкетирование получателей услуг ЦБС).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 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, книга отзывов и предложений);
- 6) данные статистической отчетности;
- 7) материалы открытых источников (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 Новосибирской области, 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 Новосибирской области и официальном сайте ЦБС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Результаты оценки

6.1. Результаты проведения независимой оценки качества деятельности ЦБС направлены на:

1) обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве деятельности ЦБС;

2) определение результативности деятельности ЦБС и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации ее работы;

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

6.2. Использование результатов независимой оценки качества деятельности ЦБС способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги;

2) установлению конструктивного диалога между ЦБС и гражданами – потребителями услуг;

3) оценке деятельности руководителя ЦБС;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности ЦБС.

6.3. По итогам проведения независимой оценки и на основании предложений уполномоченного органа, общественного совета ЦБС разрабатывает и утверждает план мероприятий по улучшению качества своей работы.

6.4. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

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

2) позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг ЦБС.

6.5. ЦБС размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение.