



УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУ «Библиотечная система  
Усть-Камчатского сельского поселения»

А.Д.Бессуднова

«24» июня 2023 года

***Положение о системе независимой оценки качества  
деятельности Муниципального бюджетного учреждения  
«Библиотечная система Усть-Камчатского  
сельского поселения»***

**1. Общие положения**

1.1 .Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее - положение) Муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система Усть-Камчатского сельского поселения» (далее - библиотека) разработано во исполнение: Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1); - 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»; Приказа Министерства культуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; постановление Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (вместе с утверждённым этим постановлением «Правилами формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»). 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 в целях повышения качества деятельности библиотеки.

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

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

1.4. Система независимой оценки качества включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотекой услуг, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки.

1.5. Использование результатов независимой оценки деятельности библиотеки способствует:

- 1) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки.
- 2) установлению диалога между библиотекой и гражданами - потребителями услуг;

## **2. Задачи и принципы функционирования системы**

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются: - осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности библиотеки; - привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг библиотекой.

2.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям: - открытость и доступность информации о Библиотеке; - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; - ценовая доступность получения платной услуги; - время ожидания предоставления услуги; - доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; - удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.3. 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 библиотеки;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и библиотеки;
- 3) опрос (анкетирование получателей услуг библиотеки).

#### 2.4. Источники данных для независимой оценки:

- 1) информация от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;
- 2) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
- 3) результаты социологических исследований;
- 4) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование, книга отзывов и предложений);
- 5) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).
- 6) проведение независимой оценки качества

2.5 Участниками независимой оценки могут являться: -общественные организации; -профессиональные сообщества; -средства массовой информации; -специализированные рейтинговые агентства; -иные эксперты.

2.6. Организацию проведения независимой оценки осуществляет министерство культуры края, библиотечное общество, включая: - общее организационное обеспечение проведения независимой оценки; - мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне; - обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности библиотеки на официальном сайте МБУ «Усть-Камчатская БС»

2.7. Методика расчета показателей независимой оценки качества МБУ «Усть-Камчатская БС» определяется следующая: за наличие каждого показателя библиотекам присваивается один балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы библиотеки. Присвоение баллов определяется схемой «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания библиотечных услуг».

2.8. По итогам проведения независимой оценки качества и на их основании, библиотека разрабатывает и утверждает план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - план мероприятий) по форме:

№ п/п	Наименование критерия	Выявленные недостатки	Запланированные мероприятия по устранению	Контрольное событие	Плановый срок исполнения	ФИО ответственного специалиста	Должность ответственного специалиста

2.9. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых будет способствовать устранению нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества, и повышению уровня удовлетворенности пользователей услугами библиотеки.

2.10. Библиотека размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности на своем официальном сайте в сети «Интернет» и обеспечивает его выполнение.

### **3. Результаты оценки.**

3.1. Результаты проведения независимой оценки качества деятельности библиотеки направлены на:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве деятельности учреждения;
- определение результативности деятельности библиотеки и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации ее работы;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также стимулирования работников.