

**Положение о системе независимой оценки качества деятельности
ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее - Положение) Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» (далее - библиотека) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, обеспечения единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа Министерства культуры Республики Хакасия от 22.08.2013 г. № 100 «О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

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 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 Республики Хакасия в целях:

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

1.4. Система 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 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;
- 4) самооценке деятельности руководства 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:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Республики Хакасия;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки организации;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
- 7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова»

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

- 1) формирует Экспертный совет по независимой оценке своей деятельности в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Хакасия, в который входят представители общественной палаты Республики Хакасия, организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущие деятели культуры, искусства и образования;
- 2) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности библиотеки;
- 3) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 4) обеспечивает совместно с Экспертным советом сбор информации по показателям, установленным Экспертным советом;
- 5) размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы библиотеки;
- 6) обсуждает с Экспертным советом результаты оценки и разрабатывает меры по улучшению качества услуг;
- 7) разрабатывает на основе предложений Министерства культуры Республики Хакасия или Экспертного совета план улучшения качества деятельности библиотеки и утверждает этот план по согласованию с министерством;

8) размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение.

3.2. Экспертный совет проводит независимую оценку качества деятельности библиотеки.

В полномочия Экспертного совета входит:

- определение критериев эффективности работы библиотеки, которые характеризуют открытость и доступность информации о библиотеке; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными физическими возможностями; время ожидания в очереди при получении услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников библиотеки; долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в библиотеке;
- установление порядка оценки качества работы на основании определенных критериев эффективности деятельности библиотеки;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве деятельности библиотеки;
- формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки;
- проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг библиотекой;
- направление руководству библиотеки информации о результатах оценки качества работы библиотеки, а также 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.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Республики Хакасия, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Республики Хакасия, показателей независимой оценки, проводимой Экспертным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Экспертного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).