

**Положение  
о системе независимой оценки качества работы  
ГБУК КеМОНБ им В.Д. Федорова.**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы (далее – положение) государственного бюджетного учреждения культуры Кемеровская областная научная библиотека им В.Д. Федорова (далее – библиотека) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), положения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с постановлением департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 01.10.2013г № 18-п «О создании Общественного совета по формированию независимой системы оценки работы государственных учреждений культуры и искусства Кемеровской области», Планом мероприятий департамента культуры и национальной политики Кемеровской области по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений культуры и искусства Кемеровской области на 2014г. утвержденный приказом департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 15.05.2014г. № 239.

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

1.3. Система оценки качества работы библиотеки формируется в целях:

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

3) самооценке деятельности руководства библиотеки.

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

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценке качества работы 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 Кемеровской области;

3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки организации;

4) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

5) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

6) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологического инструментария оценки.

## **3. Порядок формирования системы независимой оценки качества работы библиотеки**

3.1. Библиотека, в целях обеспечения проведения независимой оценки качества своей работы:

- формирует Общественный совет по независимой оценке качества своей работы (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Кемеровской области, в который входят представители организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а так же ведущие деятели культуры, искусства и образования;

- осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности библиотеки;
- обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- обеспечивает совместно с Общественным советом сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;
- размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы библиотеки;
- обсуждает с Общественным советом результаты оценки и разрабатывает меры по улучшению качества услуг;
- разрабатывает на основе предложений департамента культуры и национальной политики Кемеровской области или Общественного совета план по улучшению качества деятельности библиотеки;
- размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение.

3.2. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке деятельности библиотеки при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

#### **4. Показатели и критерии оценки качества**

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности библиотеки.

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

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Кемеровской области, показателей независимой оценки проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. 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, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование и др.);
- 4) материалы открытых источников ( средства массовой информации, сайты).