

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О СИСТЕМЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ**  
**ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ (ФИЛИАЛОВ) МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО**  
**УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ВЕРХНЕПЫШМИНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ**  
**БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**  
**(новая редакция)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы структурных подразделений (филиалов) муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (далее - положение) 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 от 30 марта 2013 г. N 286"О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы структурных подразделений (филиалов) муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (далее – филиалы МБУК «ВЦБС»), осуществляемой с участием и на основе мнения Общественного совета, общественного мнения в целях повышения качества деятельности филиалов МБУК «ВЦБС»

1.3. Система независимой оценки качества работы филиалов МБУК «ВЦБС» формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве работы филиалов МБУК «ВЦБС», оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) создание условий для объективной оценки качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»;
- 4) стимулирования повышения качества работы филиалов МБУК «ВЦБС»

1.4. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления МБУК «ВЦБС» услуг, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов филиалов МБУК «ВЦБС».

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию пользователями услуг обоснованного решения при выборе конкретного филиала МБУК «ВЦБС» для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между филиалами МБУК «ВЦБС» и гражданами - пользователями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности МБУК «ВЦБС»

2. Задачи и принципы независимой оценки качества работы структурных подразделений (филиалов) муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»

2.1. Основными задачами являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества филиалов МБУК «ВЦБС»;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве предоставления услуг филиалами МБУК «ВЦБС» всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития и разработку основных направлений в сфере культуры.

2.2. Основными принципами являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации;
- 3) открытость и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

6) компетентность, объективность, построенные за законности и взаимоуважении

3. Порядок формирования независимой оценки качества работы структурных подразделений (филиалов) муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»:

3.1. МБУК «ВЦБС» в целях обеспечения проведения оценки качества работы структурных подразделений (филиалов):

1) формирует Общественный совет по независимой оценке качества работы структурных подразделений (филиалов) МБУК «ВЦБС» (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в который входят представители общественности каждого филиала, и действует на основании Положения об общественном совете по проведению независимой оценке качества работы структурных подразделений (филиалов) МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы учреждений;

4) организует проведение конкурсов на выявление лучшего учреждения;

5) проводит с участием общественного советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

6) направляет филиалам предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов, а также предложений общественных советов;

3.2. Общественный совет оценивает качество работы филиалов МБУК «ВЦБС».

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

3.4. Филиалы МБУК «ВЦБС»:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают сбор информации по показателям, установленным общественным советом;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг о качестве работы учреждений;

4) обсуждают результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

5) разрабатывают на основе предложений Общественного совета план об улучшении качества работы и утверждают этот план;

6) размещают план на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Перечень показателей, характеризующих качество услуг (работ), оказываемых (выполняемых) структурными подразделениями (филиалами) МБУК «ВЦБС»

Данные показатели определены в соответствии с муниципальным заданием и «дорожной картой».

Перечень показателей, характеризующих качество услуг (работ), оказываемых (выполняемых) структурными подразделениями (филиалами) МБУК «ВПС»

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единицы измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значении показателей качества услуги (работы)
<b>1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание</b>			
1	Индекс удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги (процент)	<p>Пап – количество потребителей, охваченных анкетированием, которые оценили качество предоставляемой услуги положительно;</p> <p>Па – общее количество потребителей, охваченных анкетированием по удовлетворенности качеством услуг.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
2	Доля обоснованных жалоб и рекламаций (процент) со стороны потребителей по качеству предоставляемой услуги (процент)	<p>Р – количество обоснованных жалоб и рекламаций, зафиксированных в Книге отзывов и предложений учреждений в отчетном периоде;</p> <p>Общ – общее количество отзывов и предложений по работе учреждения, зафиксированных в Книге отзывов и предложений в отчетном периоде.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
3	Динамика количества посещений мероприятий библиотек по сравнению с предыдущим годом (процент)	<p>(ПБМтг:ПБМпг)*100-100, где</p> <p>ПБМтг – количество посещений библиотечных мероприятий в текущем году;</p> <p>ПБМпг – количество посещений библиотечных мероприятий в предыдущем году</p>	Статистическая форма 6НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
4	Коэффициент использования документов библиотечного фонда (процент)	<p>Кв – количество выданных документов;</p> <p>БФ – количество документов в фонде библиотеки</p>	Статистическая форма 6НК
5	Коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме (процент)	<p>(КэлФ:БФэлФ)*100, где</p> <p>КэлФ – количество выданных документов библиотечного фонда в электронной форме;</p> <p>БФэлФ – общее количество документов библиотечного фонда в электронной форме</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
6	Доля выполненных запросов от общего количества поступивших запросов (процент)	<p>Зып – количество выполненных справок;</p> <p>Зобц – общее количество поступивших запросов</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
7	Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)	<p>(ОУПтг:ОУПпг)*100 – 100, где</p> <p>ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году;</p> <p>ОУП – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
8	Динамика количества поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки	<p>Птг – количество поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки в текущем году;</p> <p>Ппг – общее количество поисков, проведенных в электронных каталогах библиотеки в предыдущем году</p>	Статистическая форма 6НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
<b>2. Организация культурно-просветительской и культурно-досуговой деятельности</b>			
1	Индекс удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги (процент)	<p>Пап – количество потребителей, охваченных анкетированием, которые оценили качество предоставляемой услуги положительно;</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значимых показателях качества услуги (работы)
2	Доля обоснованных жалоб и рекламаций (претензий) со стороны потребителей по качеству предоставляемой услуги (процент)	<p>Па – общее количество потребителей, охваченных анкетированием по удовлетворенности качеством услуг (не менее 150 чел.);</p> <p>Р – количество обоснованных жалоб и рекламаций, зафиксированных в Книге отзывов и предложений учреждений в отчетном периоде;</p> <p>Обобщ – общее количество отзывов и предложений по работе учреждения, зафиксированных в Книге отзывов и предложений в отчетном периоде.</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
3	Доля мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала молодежи в общем объеме мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года по данному направлению (процент)	<p>Мм – количество мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала молодежи, проведенных силами учреждения в течение года;</p> <p>МТ – общее количество мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года по данному направлению</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
4	Коэффициент востребованности услуги детьми (процент)	<p>Пам – количество обслуженных детей в отчетном периоде;</p> <p>Пф – общее количество обслуженного населения в отчетном периоде</p>	Статистическая форма 7НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
5	Доля платных мероприятий в общем объеме мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года <sup>8</sup>	<p>Мпл – количество платных мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года;</p> <p>МТ – количество мероприятий, проведенных силами учреждения в течение года</p>	Статистическая форма 7НК Внутренняя учетная документация (МЗ)
6	Удельный вес населения, участвующего в работе любительских объединений (процент)	<p>Уэф – количество участников клубных формирований в отчетном году;</p> <p>Ч – численность населения</p>	Статистическая форма 7НК
<b>3. Оказание методической и информационно-консультационной помощи</b>			
2	Охват специалистов методическими и информационно-консультационными мероприятиями (процент)	<p>Уч – количество участников методических и информационно-консультационных мероприятий, организованных для специалистов</p> <p>Робщ – общее количество специалистов</p>	Внутренняя учетная документация (МЗ)
<b>4. Информирование населения о работе учреждения</b>			
<b>Абсолютная величина</b>			
1	Содержательное обновление сайтов (частота обновлений в месяц)	Выполнение работ	Внутренняя учетная документация
<b>1. Работа по формированию и учету фонда библиотеки</b>			
1	Доля документов библиотечного фонда, поставленных на электронный учет, от общего объема фондов библиотеки (процент)	БФэж – количество документов библиотечного фонда, поставленных на электронный учет; <p>БФ – общее количество документов в фонде</p>	Статистическая форма 6НК
2	Доля новых поступлений в фонд библиотеки от общего объема фонда библиотеки (процент)	Нп – количество новых поступлений в библиотечный фонд; <p>БФ – общее количество документов в фонде библиотеки</p>	Статистическая форма 6НК

№ п/п	Показатели качества услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества услуги (работы)	Источник информации о значении показателей качества услуги (работы) Статистическая форма БНК
3	Доля документов библиотечного фонда, переведенного в электронную форму, от общего объема фонда библиотеки, подлежащего переводу в электронную форму (процент)	Фэ – количество документов из фондов, переведенных в электронную форму; Фобщ – объем фонда, подлежащего переводу в электронную форму  (Фэ:Фобщ) * 100, где	
<b>2. Работа по библиографической обработке документов фонда библиотеки и организации каталогов</b>			
1	Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процент)	ЭКЭт – объем электронного каталога в отчетном году; ЭКПг – объем электронного каталога в предыдущем году	Статистическая форма БНК
2	Доля документов библиотечного фонда отраженных в электронном каталоге от общего объема фондов библиотеки (процент)	БФэж – количество документов библиотечного фонда, отраженных в электронных каталогах; БФ – общее количество документов в фонде	Статистическая форма БНК Внутренняя учетная документация
3	Доля количества записей, переданных библиотечной в Сводный каталог библиотек России, от планового количества (процент)	БЗэж – количество записей, переданных библиотечной в Сводный каталог библиотек России, в текущем году; БЗплан – количество записей, запланированных к передаче библиотечкой в Сводный каталог библиотек России, в текущем году	Внутренняя учетная документация
<b>4. Работа по созданию, подготовке и реализации социокультурных проектов</b>			
1	Охват населения мероприятиями проекта	акции, фестивалей, смотров, конкурсов, конференций и иных крупных мероприятий (Уч.проект:Нас)*100, где	Внутренняя учетная документация
2	Доля проектов, получивших поддержку, от общего числа разработанных проектов (процент)	Нас – численность населения территории, обслуживаемого на мероприятиях проекта(проектов);  (Проект.л: проект .р.) * 100, где Проект.л. – количество проектов, поддерживаемых в отчетном году; Проект.р. – общее количество разработанных проектов в отчетном году	Внутренняя учетная документация