

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
«НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ М.В. ЧЕВАЛКОВА»**

**ПРИКАЗ № 78**

г. Горно-Алтайск

«19» ноября 2013 г.

**О формировании независимой системы оценки качества работы  
БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»**

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» от 30 марта 2013 года № 286, распоряжения Правительства Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» от 30 марта 2013 года № 487-р, приказа Министерства культуры Республики Алтай «О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай» от 12 ноября 2013 года №288-п

**п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить:

- Положение об Общественном совете по вопросам формирования независимой оценки качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

- Порядок проведения независимой оценки качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

- Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждения по проведению независимой оценки качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

2. Создать рабочую группу в составе: Алушкиной М.М. – заместителя директора по библиотечной работе, Сабашкиной Л.П. – заведующего научно-методическим отделом, Чунжековой Н.В. –заведующего справочно-библиографическим отделом, Аладяковой А.С. - юриста.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.К. Штанакова

Утверждено:  
Приказом БУ РА «Национальная  
библиотека имени М.В. Чевалкова»  
от 19 ноября 2013г. № 78

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

об Общественном совете по вопросам формирования  
независимой оценки качества работы  
БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

### **1. Общие положения**

1.1. Общественный совет по вопросам формирования независимой оценки качества работы в БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» является постоянно действующим коллегиальным совещательным органом при БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова».

1.2. Состав Общественного совета утверждается приказом директора БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» на основании предложений общественных объединений, граждан и организаций.

1.3. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай.

1.4. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

1.5. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Алтай, постановлениями и распоряжениями Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай, а также настоящим Положением.

### **2. Цель и задачи Общественного совета**

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы учреждения.

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. Организация и реализация мероприятий по оценке качества работы учреждения с целью повышения эффективности его деятельности.

2.2.2. Подготовка согласованных с учреждением рекомендаций по улучшению качества работы учреждения.

### 3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет по организации оценки качества работы учреждения:

3.1.1. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемого учреждения.

3.1.3. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемого учреждения, в том числе с помощью анкетирования клиентов учреждения и изучения рейтинга Учреждения на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3.1.4. Определяет критерии эффективности и качества работы учреждения, характеризующие:

открытость, доступность, актуальность, достоверность информации об учреждении и порядке предоставления услуг в учреждении, в том числе в электронной форме;

комфортность условий, в которых находится гражданин при оказании ему услуг в учреждении;

доступность получения услуг в учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуг в учреждении;

культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения);

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

3.1.5. Устанавливает порядок оценки качества работы учреждения на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.1.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждения, рейтинги деятельности учреждения.

3.1.7. Формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемого учреждения и рейтинги его деятельности.

3.1.8. Принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы учреждения, а также формирует предложения по оценке качества работы учреждения.

### 4. Состав Общественного совета

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Состав Общественного совета формируется БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» из представителей общественных организаций, активных пользователей, ветеранов библиотечного дела и составляет не менее 5 человек.

4.4. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

4.5. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

## 5. Порядок деятельности Общественного совета

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета.

5.2. Члены Общественного совета принимают личное участие в заседаниях Общественного совета и рабочих групп Общественного совета.

5.3. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета.

5.4. Заседания Общественного совета проводятся не реже двух раз в год. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.5. Заседание Общественного совета считается правомочным в случае, если на нём присутствует более половины его членов.

В соответствии с повесткой заседания Общественного совета на заседании могут присутствовать представители общественных объединений и организаций, не вошедших в состав Общественного совета.

5.6. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.7. Информация о месте и времени проведения заседания Общественного совета размещается на официальном сайте БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также члены Общественного совета извещаются письменно не позднее чем за три календарных дня до дня заседания.

5.8. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности учреждения при организационной, информационной и методической поддержке учреждения.

5.9. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.10. Решение заседания Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем Общественного совета.

5.11. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.12. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы учреждения, рейтинги его деятельности, размещаются на официальном сайте учреждения и в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

5.13. БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» имеет право придерживаться иной позиции по рассмотренному Общественным советом вопросу. В случае, когда решение Общественного совета не может быть учтено, БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» представляет Совету мотивированное заключение на его решение.

5.14. Организационное и техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

Утверждено:  
Приказом БУ РА  
«Национальная библиотека  
имени М.В. Чевалкова»  
от 19 ноября 2013г. № 78

## **Порядок проведения независимой оценки качества работы**

1. Система независимой оценки качества работы бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова» (далее – учреждения), основывается на принципах добровольности, открытости, партнёрства и законности.

2. Общественный совет по вопросам формирования независимой оценки качества работы (далее - Общественный совет) при проведении независимой оценки качества работы учреждения руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Республики Алтай.

3. Функциями Общественного совета при проведении независимой оценки качества работы учреждения являются:

3.1. изучение результатов общественного мнения;

3.2. определение критериев эффективности работы учреждения, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении, в том числе полнота информации и порядок предоставления услуг;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания в учреждении;

3.3. организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами, в том числе путем:

установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемого учреждения, в том числе с помощью организации работы «горячей линии» и «телефона доверия», анкетирования посетителей учреждения;

выявления общественного мнения о качестве работы учреждения;

обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве работы учреждения и рейтингов его деятельности, в том числе сформированные иными учреждениями и средствами массовой информации;

3.4. направление в учреждение следующей информации:

информации о результатах оценки качества работы учреждения;  
предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

4. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждения:

4.1. сбор и обобщение информации о качестве работы учреждения;

4.3. формирование рейтингов работы учреждения;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;

4.5. подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учреждения и заинтересованных организаций.

5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайте учреждения в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждения и рейтинга деятельности учреждения проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке самого учреждения.

Утверждено:  
Приказом БУ РА  
«Национальная библиотека  
имени М.В. Чевалкова»  
от 19 ноября 2013г. № 78

**Критерии и показатели качества работы  
БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»**

В целях исполнения Постановления Правительства РФ «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» от 30 марта 2013 г. №286 и Распоряжения Правительства РФ «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на 2013-17 гг.» от 30 марта 2013 г. №487-р Общественный Совет проводит процедуру независимой оценки качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова» по следующим показателям и критериям оценки:

1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении;

II группа - показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения услуг учреждения;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонал.

2. Показатели оценки работы:

<b>I группа</b>	<b>II группа</b>	<b>III группа</b>
<b>Открытость и доступность</b>	<b>Комфортность</b>	<b>Культура обслуживания</b>
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация



наличие сайта, on-line услуг	наличие посадочных мест	соблюдение профессиональной этики
наличие на сайте документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	оперативность и качество обслуживания
наличие службы внестационарного обслуживания	возможность доступа к фондам других библиотек	
публичные отчёты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие иной необходимой информации на сайте <a href="mailto:nbra@mail.ru">nbra@mail.ru</a>	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	
	соответствие противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности требованиям нормативных документов	

### 3. Дополнительные критерии:

1. Доля пользователей, удовлетворённых качеством и доступностью услуг от числа опрошенных пользователей (положительные отзывы / количество опрошенных).
2. Отсутствие жалоб.
3. Контрольные показатели по госзаданию.
4. Независимая оценка качества работы учреждения по вышеуказанным критериям осуществляется путем изучения Общественным советом

условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, результатов общественного мнения.

5. Методика расчёта показателей независимой оценки качества работы учреждения: за наличие каждого показателя учреждению присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы.

Максимальный итоговый балл - 21.

Методика расчёта критериев независимой оценки качества работы учреждения: за наличие каждого критерия учреждению присваивается 5 баллов. При несоответствии критерия балл не присваивается.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех критериев независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл – 15.

Общий максимальный итоговый балл – 36.

6. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

Рейтингование идёт прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

7. В течение 10 дней после окончания расчёта независимой оценки качества работы учреждений председатель Общественного совета направляет в учреждение:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждения;
  - предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.
-