



Санкт-Петербургское  
государственное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система Петроградского района»

---

**ПРИКАЗ**

«24» декабря 2018 г.

Санкт-Петербург

№ 74

**«О разработке и внедрении системы независимой оценки качества условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»**

В целях реализации требований Федерального закона РФ от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и осуществления необходимых организационных действий по разработке системы независимой оценки качества условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о системе независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» согласно Приложению № 1
2. Утвердить «Порядок контроля и оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» согласно Приложению № 2
3. Утвердить Положение о Совете по оценке условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» согласно Приложению № 3
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по библиотечной работе Вчерашнюю И.В.

Директор СПб ГБУ  
«ЦБС Петроградского района»

Г.М.Атаманова

## **Положение о системе независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее – Положение) разработано во исполнение:

- Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки условий оказания услуг (далее – Система) библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее – Учреждение), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества деятельности библиотеки.

1.3. Система формируется в целях:

- повышения качества работы библиотек СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»;
- повышения удовлетворённости населения работой библиотек;
- улучшения информированности получателей услуг о качестве деятельности библиотек;
- создания условий для объективной оценки качества деятельности библиотек;
- создание условий для мотивации сотрудников на предоставление качественных государственных (муниципальных) услуг.

1.4. Система включает в себя:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотечных услуг, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности библиотек;
- обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- принятию получателями услуг обоснованного решения при выборе конкретного Учреждения для получения необходимой услуги;
- установлению диалога между Учреждением и гражданами - получателями услуг;
- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности Учреждения;
- оценке деятельности руководителя Учреждения и руководителей библиотек.

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

2.1. Основными задачами Системы являются:

- сбор данных и оценка удовлетворённости получателей услуг библиотек Учреждения;
- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности библиотек;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в библиотеках;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности библиотеки всем категориям пользователей;

2.2. Основными принципами функционирования Системы являются:

- открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Санкт-Петербурга;
- открытость системы и возможность участия в проведении оценки деятельности Учреждения;
- открытость информации о результатах оценки качества оказания услуг в рамках действующего законодательства;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

### **3. Порядок формирования независимой оценки условий оказания услуг**

3.1. Учреждение в целях обеспечения проведения независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»:

- осуществляет организацию проведения социологического исследования с целью формирования рейтинга деятельности библиотек;
- осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг библиотеками;
- обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы Учреждения;
- разрабатывает и утверждает план об улучшении качества деятельности библиотек Учреждения;
- размещает планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг на своем официальном сайте и обеспечивает их выполнение;

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

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

4.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг утверждаются Министерством культуры и применяются в работе Учреждения в соответствии с законодательством.

4.2. Группа показателей характеризует эффективность деятельности библиотек:

- открытость и доступность информации об организации культуры
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- анализ официального сайта Учреждения в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов библиотек;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности библиотек и порядку оказания ими услуг;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение библиотек;
- опрос получателей услуг.

## **Порядок контроля и оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок контроля и оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1.2. Порядок определяет подходы и методики независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее – Учреждение) на основе:

- формирования единых требований к оценке условий оказания услуг Учреждением;
- учета мнений граждан, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, экспертов о деятельности Учреждения.

1.3. Порядок разработан на основе принципов:

- объективности;
- практической направленности;
- системности;
- достоверности;
- комплексности.

### **2. Организация проведения независимой оценки условий оказания услуг библиотеками Учреждения**

2.1. Проведения независимой оценки условий оказания услуг библиотеками Учреждения осуществляется на двух уровнях:

2.1.1. Организатором независимой оценки качества работы Учреждения на региональном уровне является Общественный совет при комитете по культуре Правительства Санкт-Петербурга (далее – Общественный совет). Общественный совет ежегодно формирует перечень учреждений для проведения оценки условий оказания услуг и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений, в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов, волонтеров. Общественный совет устанавливает сроки проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Оценка качества условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями, утвержденными Министерством культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- открытость и доступность информации об организации культуры
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

2.1.2. Контроль и оценка качества условий оказания услуг в Учреждении осуществляется с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг требованиям (далее – контрольные мероприятия);
- проведение ежегодного районного конкурса «Лучшая библиотека года».
- социологические исследования - опрос населения о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос населения).

Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления услуг в часы работы библиотеки. О проведении каждого контрольного мероприятия издается Приказ директора с указанием участвующих в нем должностных лиц и темы внутреннего контроля. Отчет по проведению контрольных мероприятий учитывается при формировании Плана мероприятий по улучшению качества работы СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

Конкурс «Лучшая библиотека года» предусматривает выявление и поощрение наиболее успешно функционирующих в течение отчетного года библиотек. Оценка эффективности деятельности библиотек осуществляется в соответствии с Положением о конкурсе. Результаты показателей эффективности применяются для формирования ежегодного рейтинга эффективности деятельности библиотек Учреждения.

Социологические исследования по выявлению мнения пользователей библиотеки и населения о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса, отзывы на официальном сайте библиотеки, в сети Интернет и др.) ежегодно. О проведении каждого социологического исследования издается Приказ директора с указанием сроков, темы и методов исследования, должностных лиц, участвующих в нем. Отчет по итогам социологического исследования учитывается при формировании Плана мероприятий по улучшению качества работы СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

### **3. Результаты оценки условий оказания услуг библиотеками**

3.1. Информация о результатах независимой оценки условий оказания услуг библиотеками является неотъемлемой частью Плана мероприятий по улучшению качества работы СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

3.2. Учреждение размещает План мероприятий по улучшению качества работы СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» на официальном сайте Учреждения и обеспечивает его выполнение.

## **Положение о Совете по оценке условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о Совете по оценке условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее — Совет) разработано в целях контроля и координации деятельности СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» (далее – Учреждение) по оценке условий оказания услуг библиотеками, определяет его задачи, состав, порядок функционирования, полномочия и ответственность.

1.2. Совет создается с целью:

- проведения независимой оценки условий оказания услуг библиотеками
- контроля и координации деятельности по данному направлению,
- принятия решений на основе результатов исследований и анализа деятельности.

1.3. Совет является постоянным коллегиально-совещательным органом при директоре СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

1.4. Совет создается, реорганизуется и упраздняется приказом директора СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

1.5. В своей практической деятельности члены Совета взаимодействуют со всеми структурными подразделениями СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

1.6. Решения Совета имеют силу распоряжений директора и являются обязательными к исполнению всеми работниками, назначенными исполнителями принятых решений.

1.7. Выполнение решений Совета ставится на контроль исполнения аналогично выполнению приказов и распоряжений и снимает с контроля после исполнения.

### **2. Задачи**

2.1. Осуществление мероприятий по проведению независимой оценки условий оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

2.2. Подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества работы библиотек.

2.3. Обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве услуг всем категориям пользователей.

### **3. Состав и организация работы Совета**

3.1. Состав Совета:

- руководитель: директор или замещающий его на период отсутствия заместитель директора;
- участники Совета: руководители процессов и отделов Учреждения.

3.2. Состав участников определяет Приказом директора ежегодно. В зависимости от поставленных задач и тематики совещания в Совет могут быть приглашены функциональные исполнители и заинтересованные лица, а также создаваться рабочие группы для решения конкретных вопросов. Руководителем рабочей группы при этом является участник Совета.

3.3. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже 1-го раза в полугодие. Решение о проведении внеочередного совещания Совета принимается его руководителем.

3.4. Повестку совещания Совета и организацию его проведения формирует представитель руководителя Совета.

3.5. Решения Совета оформляются протоколом и утверждаются руководителем.

#### **4. Полномочия и ответственность участников Совета**

4.1. Участники Совета имеют право на получение информации о текущем состоянии по данному направлению, на внесение предложений в повестку совещания Совета, на запись в итоговых документах особого мнения, на контроль за деятельностью рабочих групп.

4.2. Участники Совета несут дисциплинарную ответственность за неисполнение в полном объеме поручений, возложенных на них решением Совета.

#### **5. Порядок утверждения и внесения изменений в Положение о Совете**

5.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»

5.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по инициативе: директора и участников Совета.