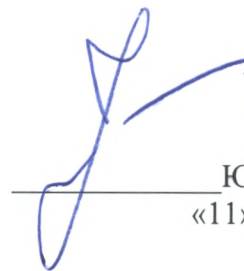


Утверждаю
Директор НОСБ
Ю.Ю. Лесневский
«11» декабря 2014 г.



**Положение
о системе независимой оценки качества деятельности государственного бюджетного
учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская
областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности (далее – Положение) ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее – Учреждение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федерального закона от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждением является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг Учреждением, а также в целях повышения качества его деятельности.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы Учреждения, 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 Учреждения.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждением проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.3. Система оценки качества деятельности Учреждения (далее – Система) формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг Учреждения для граждан Новосибирской области, имеющих полную или частичную потерю зрения;
- 2) повышения уровня информированности пользователей о качестве деятельности Учреждения;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности Учреждения;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности Учреждения.

1.4. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Учреждением услуг, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов независимой оценки качества деятельности Учреждения.

1.5. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

- 1) принятию пользователями услуг обоснованного решения при выборе Учреждения для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между Учреждением и гражданами – пользователями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности Учреждения;
- 4) самооценке деятельности руководства Учреждения.

II. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами Системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности Учреждения;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг Учреждением;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности Учреждения всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития Учреждения, разработку основных направлений деятельности.

2.2. Независимая оценка качества основывается на следующих принципах:

- 1) законность;
- 2) открытость и публичность;
- 3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;
- 5) добровольность участия общественных объединений;
- 6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- 7) полнота информации, используемой для проведения оценки.

III. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности Учреждения.

3.1. Учреждение в целях обеспечения проведения независимой оценки своей деятельности:

- 1) формирует Общественный совет по независимой оценке своей деятельности в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, в который входят представители 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 деятельности Учреждения;
- 3) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 4) обеспечивает совместно с Общественным советом сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;
- 5) рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждением в месячный срок и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности Учреждения;
- 7) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждением на официальном сайте в сети Интернет;
- 8) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг Учреждением.

3.2. Общественный совет проводит независимую оценку деятельности Учреждения.

В полномочия Общественного совета входит:

- 1) определение критериев эффективности деятельности Учреждения, которые характеризуют:
 - открытость и доступность информации об Учреждении;
 - комфортность условий и доступность получения услуг для граждан Новосибирской области, имеющих полную или частичную потерю зрения;
 - доброжелательность, вежливость и компетентность работников Учреждения;
 - долю пользователей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Учреждении;
- 2) установление порядка независимой оценки деятельности Учреждения на основании

определенных критериев эффективности деятельности Учреждения, с учетом региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области и Положения о мониторинге качества в сфере культуры Новосибирской области;

3) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности Учреждения;

4) формирование результатов независимой оценки деятельности Учреждения;

5) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением;

7) направление директору Учреждения:

- информации о результатах оценки качества деятельности Учреждения;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для пользователей, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (пользователи услуг) и эксперты участвуют в независимой оценке при проведении опросов и иных способах, определенных общественными организациями и профессиональными сообществами.

IV. Показатели и критерии независимой оценки качества.

4.1. Показатели, характеризующие эффективность деятельности

Учреждения и качество оказания им услуг в сфере культуры, предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об Учреждении;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников Учреждения;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности Учреждения;

2) опрос (анкетирование получателей услуг Учреждения).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

1) материалы Общественного совета;

2) результаты проведенных мониторингов в Учреждении;

3) отзывы пользователей, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование);

4) данные статистической отчетности;

5) общедоступная информация об Учреждении, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).

V. Проведение независимой оценки качества.

5.1. Проведение независимой оценки осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30.09.2013 №1505.

5.2. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг Учреждением осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.