

УТВЕРЖДАЮ:



Директор МБУ «ЦБС»

Андросова Ю.В.

2022 г.

Положение о системе независимой оценки качества деятельности МБУ «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска

1. Общие положения

1.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов

1.2. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности МБУ «Централизованная библиотечная система» г.Обнинск (в дальнейшем Учреждение) разработано согласно следующим нормативным актам:

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральный закон от 21.07.2014 года № 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»;
- Приказ Министерства культуры РФ № 2830 от 20.11.2015 г. «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ № 2515 от 05.10.2015 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ № 288 от 25.02.2015 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ № 277 от 20.02.2015 года «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».

1.3. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества деятельности Учреждения, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов в целях повышения качества деятельности Учреждения.

1.4. Система независимой оценки качества деятельности Учреждения формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг для населения;
- улучшения информированности пользователей о качестве деятельности Учреждения;
- создания условий для объективной оценки качества деятельности Учреждения;
- стимулирования повышения качества деятельности МБУ «ЦБС».

1.5. Система независимой оценки качества включает в себя:

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

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества 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. Основными принципами системы независимой оценки качества являются:

- законность;
- открытость и публичность;
- прозрачность процедур и механизмов независимой оценки качества предоставления услуг;
- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Калужской области;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки.

3. Порядок формирования системы независимой оценки качества деятельности

3.1. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки качества своей деятельности Учреждение:

- осуществляет изучение общественного мнения, результатов независимой оценки качества;
- обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- на официальном сайте обеспечивает техническую возможность для выражения мнений населения о качестве предоставления своих услуг.

4. Показатели и критерии независимой оценки качества

4.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по 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.

5. Результаты оценки

5.1. Результаты проведения независимой оценки качества деятельности Учреждения направлены на:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве деятельности учреждения;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации её работы;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также стимулирования работников.

5.3. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

- установлению конструктивного диалога между учреждением и потребителями услуг;

- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения.

5.3. По итогам проведения независимой оценки качества и на их основании Учреждение разрабатывает План по устранению выявленных недостатков.

5.3.1. В Плате по устранению выявленных недостатков предусматриваются мероприятия, реализация которых будет способствовать устранению нарушений выявленных по итогам независимой оценки качества, и повышению уровня удовлетворённости пользователей услугами учреждения.

5.4. План по устранению выявленных недостатков Учреждение размещает на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение Отчетом по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества размещая его на сайте учреждения.