

20 января 2014 г.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы муниципальной библиотеки Псковской области

I. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества работы муниципальной библиотеки

1. Для обеспечения независимой системы оценки качества работы библиотек создается Общественный совет, который выполняет следующие функции:
 - 1.1. Определяет критерии качества работы библиотек, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).
 - 1.2. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых библиотек.
 - 1.3. Определяет порядок оценки качества работы библиотек на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.
 - 1.4. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы библиотек, ежегодно формирует рейтинги их деятельности.
 - 1.5. Направляет в органы исполнительной власти и местного самоуправления предложения по улучшению качества деятельности библиотек.
 - 1.6. Обеспечивает открытость и доступность информации об оценке общественного мнения о качестве работы библиотек, рейтинги их деятельности.
2. Органы местного самоуправления:
 - 2.1. Размещают в сети Интернет результаты общественного мнения о качестве работы библиотек.
 - 2.2. Разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы библиотек с учетом мнения Общественного совета.
3. Оценка качества работы библиотек, оказывающих услуги для жителей и их рейтингование проходят ежегодно.

II. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности муниципальных библиотек

1. Критерии качества работы библиотеки характеризуют доступность и полноту информации о ней и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом.

2. Показатели оценки качества деятельности библиотеки охватывают все ключевые сферы деятельности и делятся на три группы:

1 группа – показатели, характеризующие доступность библиотеки для граждан,

2 группа – показатели, характеризующие комфортность оказания услуг (в т.ч. обновляемость фондов – ежегодные поступления новых документов – 250 экз. на тысячу жителей согласно Модельному стандарту деятельности муниципальной библиотеки Псковской области),

3 группа – показатели, характеризующие культуру обслуживания (в т.ч. процент обоснованных жалоб пользователей: отсутствие жалоб – 1 балл, единичные жалобы – 0,8 балла, наличие постоянных жалоб – 0 баллов) и персонала (15 % специалистов ежегодно повышают квалификацию).

3. В связи с различиями в обеспеченности ресурсами следует формировать несколько рейтингов для библиотек различных уровней:

- муниципальные районные и городские учреждения
- сельские муниципальные учреждения.

III. Использование рекомендаций

1. Методические рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки библиотеки;
- для формирования публичной отчетности библиотеки;
- при проведении нефинансового аудита деятельности библиотеки;
- для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества исполнения программ, дальнейшего совершенствования деятельности библиотеки.