

Лапичкова В.П.,
ученый секретарь БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»,
исполнительный директор Библиотечной Ассоциации Республики Карелия

Общественный совет в библиотеке. Методические рекомендации.

Тема общественного контроля за деятельностью органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций весьма актуальна в настоящее время как конституциональная норма прав и свобод гражданина.

Общественный контроль дает возможность гражданам как лично, так и через участие в деятельности общественных организаций наблюдать и давать оценку деятельности органов власти и организаций разного уровня. Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 212 «Об основах общественного контроля» устанавливает правовые основы организации и осуществления общественного контроля в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых нормативно-правовых документов и принимаемых решений.

Общественный контроль в демократическом государстве представляет важный элемент демократической модели общества, которое должно располагать современными и эффективными инструментами независимого контроля за деятельностью органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также подведомственных им учреждений и организаций. Именно для организации независимой оценки качества при органах власти разного уровня и учреждениях социальной сферы - культуры, образования, социального обслуживания, здравоохранения создаются общественные советы.

Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 256 «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» дополняет ФЗ-212 от 21.07.2014г. и предписывает органам власти для создания условий по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры с участием специалистов, осуществляющих профессиональную и общественную деятельность в сфере культуры, формировать общественные советы и утверждать положения о них. По решению органов власти функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы.

Основными нормативно-правовыми документами по созданию общественных советов являются:

- указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»,
- постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р *(утверждение плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы)*,
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

На сайте Министерства культуры Республики Карелия все эти документы собраны под рубрикой «Независимая система оценки качества» (режим доступа: http://mincultrk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosochnoj_gosudarstvennoj_ekonomicheskoy_politike/nezavisimaya_sistema_ocenki_kachestva_raboty_organizacij_kultury_respubliki_kareliya/).

Анализ информации, размещенной на сайтах муниципальных библиотек Карелии, показывает, что ни в одной из муниципальных библиотек общественные советы не созданы и к оценке качества услуг по показателям, предложенным в Федеральном законе от 21 июля 2014г. № 256, муниципальные библиотеки пока не приступили.

История привлечения общественности к деятельности библиотек имеет давние традиции. При библиотеках формировались читательские советы для изучения мнения читателей о работе библиотек и попечительские советы для оказания помощи и поддержки библиотек. В настоящее время в целях получения оперативной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности формируются общественные советы, на которые как на общественных экспертов возлагается участие в независимой системе оценки качества работы учреждений социальной сферы - здравоохранения, образования, культуры. Библиотекам предстоит создать общественные советы и создать условия для их полноценной работы.

Рассмотрим порядок создания общественного совета.

Первый шаг - определение количественного и персонального состава членов общественного совета, которым библиотека будет предлагать на добровольных началах войти в его состав. Наиболее полезными в работе совета могут быть люди, имеющие активную социальную позицию, пользующиеся доверием населения и учреждениями культуры/библиотеками, депутаты муниципальных образований, представители муниципальных органов власти, общественных организаций и средств массовой информации, коммерческих и некоммерческих организаций, граждане с активной жизненной позицией, представители библиотеки.

Второй шаг - предварительное согласование с кандидатами в члены общественного совета участия в деятельности совета или при личной встрече, или отправка письменного предложения.

Третий шаг – проведение первого заседания совета с кандидатами в члены общественного совета и принятие решения о его создании, выборы председателя и секретаря совета, подготовка и издание приказа о персональном составе совета, оформление письменного согласия на обработку персональных данных в соответствии с нормами и положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Для обеспечения информационной открытости деятельности Общественного совета важно определить место размещения информации на сайте библиотеки и затем оперативно размещать информацию о его деятельности.

Четвертый шаг – определение целей и задач деятельности общественного совета, его полномочий, состава совета и его руководства, прав и обязанностей членов совета, порядка работы. Затем на основе существующего законодательства необходимо подготовить проект положения об общественном совете и провести его обсуждение с членами совета. После согласования проекта положения о совете надо подготовить приказ об утверждении положения о совете. Возможно объединение третьего и четвертого шагов и провести процедуру согласования проекта положения при проведении первого заседания для ознакомления членов совета с положением о совете.

Пятый шаг – подготовка предложений в план работы совета, его обсуждение и согласование, издание приказа о плане работы совета на текущий год. Среди тематики рассматриваемых на заседании вопросов, кроме организационных вопросов, могут быть следующие вопросы: общественная экспертиза и обсуждение проекта концепции развития библиотеки Республики; общественная экспертиза итогов исследования «Удовлетворен-

ность пользователей качеством услуг библиотеки за 2014г.», общественная экспертиза Публичного отчета библиотеки перед населением; обсуждение проекта перечня показателей независимой оценки качества услуг библиотеки на год и общественная экспертиза итогов работы и оценки деятельности, а также их утверждение; обсуждение предложений к плану государственного/муниципального задания и основных социально-значимых мероприятий библиотеки на год.

Проведение заседаний Общественного совета осуществляется по годовому плану деятельности. Каждое заседание может быть посвящено или одной теме, или нескольким вопросам, затем должны быть оформлены протоколы и размещены на сайте библиотеки.

Шестой шаг - самый сложный этап в подготовке предложений по организации независимой оценки качества с участием общественного совета (экспертная оценка).

Предложения по показателям оценки и их критериям должны исходить из «Рекомендуемых критериев оценки качества обслуживания в учреждениях социальной сферы», оговоренных в ФЗ- 256 от 21 июля 2014г. :

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Также общественному совету можно предложить дополнительные критерии оценки качества библиотечного обслуживания.

Целесообразно до подготовки предложений общественному совету провести самооценку достигнутых показателей, определить по каждому из рекомендуемых критериев содержание и согласовать с учредителем, если это будет предусмотрено нормативными правовыми актами учредителя по независимой оценке качества деятельности. Набор рекомендуемых и используемых в библиотеках России показателей оценки и их критерии весьма различны, в обобщенном виде их можно сгруппировать следующим образом:

Показатели	Содержание				
Открытость и доступность информации об	Доступность информации в	Соответствие содержания сайта требо-	Доступность информации об услугах	Наличие технической возможно-	Проведение публичного отчета перед

учреждении	интернет-пространстве (сайт), включая информацию о мероприятиях для населения и публичный отчет	ваниям законодательства	библиотеки, правила пользования библиотеками, правилах предоставления платных услуг и их перечень	сти выражения мнения получателями услуг о работе библиотеки и проведения опросов	населением
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Доля пользователей, удовлетворенных уровнем комфортности, не менее __% от количества опрошенных	Наличие зон отдыха и «тихих» уголков в помещении	Удобный режим работы (не совпадающий с рабочим временем основной части населения), включая вечерние часы и выходные дни основной части населения	Доступность инфраструктуры для граждан с ограничениями здоровья	Соответствие помещений санитарно-гигиеническим нормам
Ценовая доступность получения услуги	Доля обеспокоенных жалоб на стоимость платных услуг не более __% от общего количества жалоб	Соответствие законодательству перечней бесплатных и платных услуг	Наличие сервисных и комплексных услуг	Оперативность предоставления платных услуг	Доля пользователей, удовлетворенных ценовой политикой по результатам опросов
Время ожидания в очереди при получении услуги	Отражение минимального времени ожидания выполнения запросов в административных регламентах и правилах	Соответствие среднего времени ожидания выполнения запросов на документы или их копии в читальном зале, абонементе, МБА и ДД фактиче-	Доля посадочных мест не менее __% от среднесуточного количества посетителей библиотеки	Доля обеспокоенных жалоб на несвоевременное выполнение запросов не более __% от общего количества	Наличие online услуг и их репертуар, направленный на сокращение времени ожидания

	пользования библиотекой	скому времени		жалоб	
доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Наличие и соблюдение Кодекса профессиональной этики	Доля пользователей, удовлетворенных уровнем вежливости и доброжелательности, не менее ___% от общего количества опрошенных	Доля специалистов основного персонала, имеющих высшее образование, не менее ___% от общего количества основного персонала	Доля специалистов, прошедших переподготовку и повышение квалификации, не менее ___% в год от основного персонала	Доля обоснованных жалоб пользователей не более ___% от общего количества зарегистрированных жалоб
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Доля опрошенных пользователей не менее ___% от общего количества зарегистрированных пользователей	Доля выполненных запросов не менее ___% от общего количества запросов	Доля обоснованных отказов на документы не более ___% от объема выдачи документов	Отсутствие обоснованных отказов на краеведческую литературу и издания о Карелии	Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания, не менее ___% от общего количества опрошенных

Важным инструментом доведения информации о деятельности библиотеки до учредителя, членов общественного совета, экспертов и потребителей услуг является подготовка и проведение Публичного отчета перед населением. Выбор структуры Публичного отчета зависит от целей его предоставления и способа его публикации, целесообразно выработать универсальную структуру Публичного отчета:

- обращение руководителя о главных целях отчетного года, особенностях и условиях работы в отчетном году,
- общая информация о библиотеке, с какого года существует, миссия и принципы деятельности, главные ценности, кадры,
- структура управления библиотекой,
- партнеры библиотеки и их вклад в деятельность библиотеки,
- деятельность библиотеки, показатели, выполнение задания,
- основные реализованные программы и проекты,
- основные, социально-значимые мероприятия,
- информация о финансовой деятельности,
- информационная открытость, сведения о сайте, публикациях,

- план на новый год.

Седьмой шаг - ответственный этап в подготовке предложений по организации независимой оценки качества с участием получателей услуг (потребительская оценка) и доведению обобщенной информации до членов Общественного совета.

Выбор показателей оценки и их критериев - весьма ответственное дело, они должны соотноситься с государственным/муниципальным заданием, организацией систематического изучения мнения пользователей библиотек как получателей услуг и важнейшей составной частью независимой системы оценки качества. Для получения достоверной информации о мнении пользователей библиотек о качестве библиотечного обслуживания важно эту работу проводить в течение всего года и охватить все категории пользователей по всем подразделениям библиотеки и по всем видам услуг и работ, входящим в государственное/муниципальное задание, определив абсолютный показатель или его долю от количества пользователей/посещений библиотеки, или по другим показателям.

Библиотеки в настоящее время активно используют оценку удовлетворенности пользователей библиотек, которую можно использовать и адаптировать вопросы анкет к показателям оценки и их критериям. Итоги изучения удовлетворенности пользователей услугами библиотеки в конце года после их обработки могут быть вынесены на обсуждение Общественного совета для их общественной экспертизы и утверждения.

Заключение

Общественный совет - важнейший элемент независимой оценки качества деятельности библиотеки, которая в настоящее время формируется в целях повышения качества и доступности услуг библиотек для населения, распространение и повышения информированности потребителей о качестве деятельности библиотеки, создания условий для объективной оценки качества деятельности библиотеки, стимулирования повышения качества деятельности библиотеки.

Система направлена на обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотекой услуг, в том числе в электронной форме, а также на формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки. Использование результатов независимой оценки будет способствовать принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги; установлению диалога между библиотекой и гражданами - потреби-

телями услуг; разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки.