



Независимая оценка

деятельности библиотеки

Информация к совещанию директоров республиканских и муниципальных библиотек Республики Карелия (Петрозаводск, 22-23 марта 2016 г.)

Лапичкова В.П., ученый секретарь БУ «Национальная библиотека Республики Карелия», исполнительный директор БАРК, член Общественной палаты Республики Карелия



Нормативно-правовая база оценки качества : федеральный аспект

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»,
- Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992г. №3612-1 (ст. 36.1 и ст.36.2),
- Федеральный закон «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21 июля 2014г. №212,
- Федеральный закон «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» от 21 июля 2014г. № 256,
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,

ведомственный аспект

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013г. № 1505 «О методических рекомендациях Министерства культуры Российской Федерации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»,
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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»,
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. N 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»,

региональный аспект



- Министерства культуры Республики Карелия от 10.06.2013г. №283 «О внесении изменений в Положение об общественном совете при Министерстве культуры Республики Карелия»
- Приказ Министерства культуры Республики Карелия от 16.11.2015г. №545 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры»

Общие критерии оценки: оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (за основу взяты параметры оценки по ФЗ-256) и оценка уровня открытости и доступности информации о библиотеке на сайте библиотеки и сайте www.bus.gov.ru

Приказ министерства культуры Республики Карелия от 29.02.2016г. №110 (сводная оценка эффективности подведомственных МК учреждений)

http://mincultrk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosrochnoj_gosudarstvennoj_ekonomicheskoy_politike/nezavisimaya_sistema_ocenki_kachestva_raboty_organizacij_kultury_respubliki_kareliya



Основные термины оценки качества

- **Результативность** - отношение фактического результата к плановому/эталонному
- **Эффективность** – соотношение между результатом и затратами или ресурсами, которые этот результат вызвали
- **Качество** – соответствие установленным требованиям и соответствие целям
- **Критерий** - признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо, мерило оценки



Составные части системы оценки качества

- **Экспертная оценка** с участием и на основе мнения Общественного совета Библиотеки, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в целях выявления общественного мнения и для повышения качества деятельности библиотеки;
- **Потребительская оценка** с участием получателей библиотечных услуг и на основе оценки пользователей и партнеров библиотеки в целях выявления общественного мнения и для развития повышения качества услуг Библиотеки, направленных на удовлетворение потребностей пользователей Библиотеки;
- **Оценка Учредителя** по эффективности выполнения государственного задания на услуги и работы в целях выявления соответствия качества фактически оказанных услуг утвержденным критериям;
- **Внутренний аудит (самооценка)** по отдельным направлениям деятельности Библиотеки для выявления проблем и «узких» мест.



Экспертная оценка

- Приказ МК РК № 545 от 16.11.2015г. «О проведении независимой оценки качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры»
- Заседание Общественного совета БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» от 24 ноября 2015г.
- Приказ НБ РК № 99 0/д от 31 декабря 2015г. «О плане мероприятий на 2016 год по улучшению качества работы по итогам оценки Общественным советом БУ «НБ РК» за 2015 год». Структура плана:

Показатели оценки: достигнутые результаты и установленные критерии

Мероприятия по улучшению качества

Показатели достижения

Сроки исполнения

Ответственные исполнители

Q26 fx

A B C D E F G H I J K L M N O

Сводные итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг

Наименование учреждения: Библиотека

Оцениваемый период:

№ п/п	Показатели для оценки	Критерий	Оценка											Среднее значение оценки
			Член совета	Член совета (эксперт)	Член совета									

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные	от 0 до 5 баллов	5	5	5	5	5	5	5	5	4,5	5	5	5	4,954545
1.2.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения,	от 0 до 5 баллов	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4,545455
------	--	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------



Потребительская оценка

- Мониторинг «Оценка удовлетворенности пользователей НБ РК качеством обслуживания и доступностью к ресурсам и услугам библиотеки» за 2015 год
- Плановый объем- 900 анкет, показатель качества в госзадании на 2015 год- 85%
- Фактический охват пользователей – 1254 пользователя, в т. с. виртуально- 16%, показатель индекса удовлетворенности – 96, 1

Распространение информации и развитие мониторинга на 2016 год: проведен и размещен на сайте Публичный отчет за 2015 год для населения, в который введен новый раздел «оценка удовлетворенности», проведено рабочее совещание по организации деятельности, принято решение оставить плановый объем опроса- 900 анкет, провести опросы пользователей молодежной аудитории и лиц старшего возраста, посетителей акций и крупных мероприятий, удаленный пользователей, решены предложения: изменение режима работы в выходные дни, установлены крючки для сумок в местах общего пользования



Оценка Учредителя

Оценка эффективности деятельности подведомственных МК РК учреждений культуры и искусства- реализация Указа Президента РФ от 07 мая «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

Учредителем ежегодно утверждается перечень показателей : общие показатели и индивидуальные показатели

- Приказ Министерства культуры Республики Карелия от 04.03.2015 №110

Итоги оценки эффективности за 2013г.- 86 баллов, 2014г.- 88 баллов

Документы и итоги на сайте МК РК :

http://mincultrk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosrochnoj_gosudarstvennoj_ekonomicheskoy_politike/ocenka_effektivnosti_deyatelnosti_uchrezhdenij_kultury/



Внутренний аудит (самооценка)

Успешность менеджмента качества зависит от двух факторов: 1) обладает ли руководитель информацией, необходимой для принятия правильных управленческих решений 2) существует ли эффективная система контроля выполнения принятых решений.

Внутренний аудит (самооценка) - составная часть системы менеджмента качества осуществляется для выявления проблем и «узких» мест :

- самим учреждением или с привлечением другой организации для внутренних целей, в том числе для декларирования своего соответствия предъявляемым требованиям;
- непосредственно самими работниками на основе самооценки.

Для проведения внутренних аудитов не требуется получения лицензий. Проводятся внутри организации ее сотрудниками (аудиторами) по решению руководства; информация, получаемая в результате внутреннего аудита, предназначена для удовлетворения потребностей управленческого персонала.

М.В.Коптяева. Аудиты в системе менеджмента библиотек

<http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/076.pdf>



Сводные итоги оценки качества услуг НБ РК

Экспертная оценка Общественного совета библиотеки : уровень качества оказания услуг в 2015 г. составляет **94%**.

Потребительская оценка удовлетворенности пользователей качеством обслуживания, ресурсами и услугами библиотеки в 2015г. составляет **96,1%**.

- Интересный факт выявили в ноябре 2015 года журналисты: каждые шесть с половиной минут в библиотеку заходят посетители.

<http://gubdaily.ru/blog/smotrite/people/esli-posmotret-moj-formulyar-mozhno-uzhasnutsya-uznali-kto-do-six-por-xodit-v-biblioteku-i-chitaet-bumazhnye-knigi>

Оценка эффективности и результативности Учредителем за 2015 год будет к 1 апреля 2016г., по итогам 2014г. составляет **88%**.

Внутренняя оценка (аудит) не проводилась

Оценка деятельности НБ РК

	<p>Независимая оценка качества http://mincultk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosrochnoi_posu-darstvennoi_ekonomicheskoj_politike/nezavisimaya_sistema_ocenki_kachestva_raboty_organizacii_kulturny_respubliki_kareliya/</p>	<p>Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполняемых работ) государственными учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Карелия, утвержденным критериям качества (в формате XLS) Оценка деятельности НБ РК</p>	<p>• Сводная оценка эффективности деятельности учреждения культуры http://mincultk.ru/deyatelnost/realizaciya_ukaza_prezidenta_rf_ot_07_maya_2012_g_o_dolgosrochnoi_posu-darstvennoi_ekonomicheskoj_politike/ocenka_effektivnosti_deyatelnosti_uchrezhdenii_kulturny/</p>	<p>Удовлетворенность пользователей библиотеки Данные внутренних мониторингов 2007г. 90%</p>
2010	-	0,9985	-	85
2011	-	0,9925	-	85
2012	-	0,9627	-	
2013	-	0,9664	86	89,5
2014	-	0,9685	88	93,9
2015	93,7			96,1



Алгоритм действий по формированию НСОК

Формирование рабочей группы и разработка плана мероприятий по формированию НСОК.

Формирование и организация работы Общественного совета библиотеки. Разработка и рассмотрение проектов документов по НСОК: положение о НСОК, план мероприятий, параметры оценки, методика и инструментарий для проведения мониторингов и анкетирования, подведение и утверждение итогов оценки, обсуждение плана мероприятий по выполнению предложений по результатам оценки.

Организация опроса потребителей услуг/работ библиотеки.

Предоставление технической возможности выражения мнения о работе библиотеки и организация опроса виртуальных пользователей.

Организация работы с обращениями граждан.

Организация работы Общественного совета с открытыми источниками информации, размещенными на сайте/странице библиотеки.

Размещение информации о государственном/муниципальном задании и его выполнении на сайте <http://bus.gov.ru/>.

Анализ результатов НСОК и разработка плана мероприятий по итогам оценки.



«Нет пределов совершенству» -
таков основной лейтмотив оценки
качества услуг и работ

Спасибо за внимание!