

Ежегодное совещание директоров республиканских и  
муниципальных библиотек  
(г.Петрозаводск, 17-20 марта 2015г.)

**Общественный совет библиотеки :  
как работать эффективно**

**Лапичкова В.П.,  
Ученый секретарь НБ РК**

# Основные нормативно-правовые документы по созданию общественных советов

- \* **Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 212 «Об основах общественного контроля»**
- \* **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»**

# Основные нормативно-правовые документы по созданию общественных советов

- \* указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»,
- \* постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,
- \* распоряжение Правительства РФ 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 РФ 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»,
- \* сайт Министерства культуры Республики Карелия , рубрика «Независимая система оценки качества» (режим доступа:  
[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/](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/)).

# Как создать общественный совет в библиотеке

1. Определение количественного и персонального состава членов общественного совета
2. Согласование с кандидатами в члены общественного совета
3. Проведение организационного заседания и принятие решения о создании
4. Определение целей и задач , полномочий общественного совета, состава и председателя, порядка работы
5. Подготовка предложений в план заседаний общественного совета
6. Подготовка предложений по организации независимой оценки качества с участием общественного совета (**экспертная оценка**)
7. Подготовка предложений по организации независимой оценки качества с участием общественного совета (**потребительская оценка**)

# Информационная открытость общественного совета

- \* На сайте библиотеки завести раздел, разместить приказы о создании и составе совета, протоколы заседаний, планы деятельности
- \* Если нет собственного сайта- что делать?

# Тематика заседаний

- \* Организационные вопросы
- \* Общественная экспертиза и обсуждение концепции развития библиотечного дела
- \* Общественная экспертиза и обсуждение Публичного отчета, показателей удовлетворенности , перечня показателей независимой оценки качества , итогов работы за год, предложений к плану мероприятий и т.д.

# Рекомендуемые критерии оценки качества обслуживания (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.

# ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

- \* Доступность информации в интернет-пространстве, включая информацию о мероприятиях
- \* Соответствие содержания сайта ФЗ-256
- \* Доступность информации об услугах, правилах пользования, правилах предоставления услуг
- \* Наличие технической возможности обратной связи и выражения мнения о работе и услугах
- \* Проведение публичного отчета перед населением



# Общественный совет - важнейший элемент независимой оценки качества деятельности

- \* Цели НСОК - повышение 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 НСОК будет способствовать принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги; установлению диалога между библиотекой и гражданами - потребителями услуг; разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности библиотеки

# В чем эффективность работы общественного совета

- \* Целеполагание деятельности на текущий момент и их достижение
- \* Общественная экспертиза деятельности и утверждение результатов (экспертная оценка)
- \* Согласование критериев оценки качества обслуживания
- \* Согласование Публичного отчета и результатов потребительской оценки
- \* Представление интересов в органах власти

# Благодарю!

- \* Готова ответить на вопросы
- \* Готова оказать помощь в разработке критериев оценки деятельности библиотеки

Лапичкова В.П.