

Положение
социологического исследования о качестве предоставления
муниципальных услуг по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки в
МКУ Ханты-Мансийского района
«Централизованная библиотечная система»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение социологического исследования о качестве предоставления муниципальных услуг по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее – Положение) Муниципального казенного учреждения Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система» (далее – МКУ ХМР «ЦБС») разработано во исполнение:

- Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1);
- Федерального закона от 21.07.2014 № 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»;
- Приказа Министерства культуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (вместе с утверждённым этим постановлением «Правилами формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»).

Социологическое исследование качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг, а также в целях повышения качества деятельности МКУ ХМР «ЦБС».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования социологического исследования системы оценки качества работы учреждения в целях повышения качества деятельности МКУ ХМР «ЦБС».

1.3. Система оценки качества деятельности МКУ ХМР «ЦБС» формируется в рамках системы оценки качества в сфере культуры.

1.4. Система социологического исследования включает в себя:

- Обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления библиотекой услуг, в том числе в электронной форме.

- Формирование результатов оценки качества деятельности библиотеки.

1.5. Использование результатов оценки деятельности библиотеки способствует:

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

- установлению диалога между библиотекой и гражданами - потребителями услуг.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами социологического исследования являются:

- осуществление объективной внешней оценки качества деятельности библиотеки;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг библиотекой;

- номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Ханты-Мансийского района.

2.2. Социологическое исследование предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

- открытость и доступность информации о библиотеке;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения социологического исследования:

1. изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности библиотеки;

2. изучение статистической информации органов исполнительной власти и библиотеки;

3. опрос (анкетирование получателей услуг библиотеки).

2.4. Источники данных для исследования:

- результаты социологических исследований;
- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование, книга отзывов и предложений);
- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

2.5. Участниками исследования является детское и взрослое население независимо от социального статуса и возрастного ценза.

2.6. Организацию проведения социологического исследования осуществляет МКУ ХМР «ЦБС» включая:

- общее организационное обеспечение;
- мониторинг проведения;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности библиотеки на официальном сайте МКУ ХМР «ЦБС».

2.7. Методика расчета показателей МКУ ХМР «ЦБС» определяется следующая: за наличие каждого показателя библиотекам присваивается один балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей библиотеки. Присвоение баллов определяется схемой «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания библиотечных услуг».

2.8. По итогам проведения исследования оценки качества и на их основании, библиотека разрабатывает и утверждает план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – план мероприятий) по форме:

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат

2.9. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых будет способствовать устранению нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам социологического исследования и повышению уровня удовлетворенности пользователей услугами библиотеки.

2.10. Библиотека размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает его выполнение.

3. Результаты оценки

3.1. Результаты проведения социологического исследования деятельности библиотеки направлены на:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве деятельности учреждения;
- определение результативности деятельности библиотеки и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации ее работы;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также стимулирования работников.

3.2. Использование результатов способствует:

- принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе библиотеки для получения необходимой услуги;
- установлению конструктивного диалога между библиотекой и потребителями услуг;
- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества своей деятельности библиотеки.

3.3. По итогам проведения социологического исследования и на основании распорядительного акта МКУ ХМР «ЦБС» разрабатывает план мероприятий по улучшению качества своей деятельности.

3.4. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых будет способствовать устранению нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам исследования, и повышению уровня удовлетворенности пользователей услугами библиотеки.