



Утверждено:

Директор МККУ ЦБС Кировского района  
С. Ю. Вислобокова  
2016 г.

## Положение о системе независимой оценки качества деятельности муниципального казенного учреждения культуры города Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценке качества деятельности (далее – Положение) муниципального казенного учреждения культуры города Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района» (далее – Учреждение) разработано согласно следующим нормативным правовым актам:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

- Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- Приказ Минкультуры РФ № 288 от 25.02.2015 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры РФ Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20.02.2015 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы системы независимой оценки качества работы Учреждения, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов, общественных советов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества деятельности Учреждения.

1.3. Система независимой оценки качества Учреждения формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве работы Учреждения;
- создания условий для объективной оценки качества работы Учреждения;
- стимулирования повышения качества работы Учреждения.

1.4. Система независимой оценки качества включает:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Учреждением услуг, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества работы Учреждения.

## **2. Задачи и принципы системы независимой оценки качества**

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы Учреждения;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве работы Учреждения всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры, разработку основных направлений культурной политики.

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

- открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- открытость системы и возможность участия в проведении оценки Учреждения;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений.

## **3. Информационное обеспечение**

3.1. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки Учреждение обеспечивает:

- формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности Учреждения по установленному перечню для некоммерческих организаций;
- доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в Учреждении, средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения;
- техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве их оказания на официальном сайте Учреждения.

## **4. Заключение/Результаты оценки**

4.1. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

- принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- установлению диалога между Учреждением и гражданами - потребителями услуг;
- оценке деятельности руководителя Учреждения.

4.2. По итогам проведения независимой оценки и на основании предложений уполномоченного органа, общественного совета Учреждение разрабатывает и утверждает планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий).

4.3. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;
- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг Учреждения.

4.4. Учреждение размещает планы мероприятий на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает их выполнение.