

Утверждаю
Директор ГБУК «Псковская областная
универсальная научная библиотека»
_____ В.И.Павлова
_____ 2014 г.

**Методические рекомендации по проведению независимой оценки
качества работы муниципальной библиотеки
Псковской области**

**I. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки
качества работы муниципальной библиотеки**

1. Для обеспечения независимой системы оценки качества работы библиотек создается Общественный совет, который выполняет следующие функции:
 - 1.1. Определяет критерии качества работы библиотек, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).
 - 1.2. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых библиотек.
 - 1.3. Определяет порядок оценки качества работы библиотек на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.
 - 1.4. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы библиотек, ежегодно формирует рейтинги их деятельности.
 - 1.5. Направляет в органы исполнительной власти и местного самоуправления предложения по улучшению качества деятельности библиотек.
 - 1.6. Обеспечивает открытость и доступность информации об оценке общественного мнения о качестве работы библиотек, рейтинги их деятельности.
2. Органы местного самоуправления:
 - 2.1. Размещают в сети Интернет результаты общественного мнения о качестве работы библиотек.
 - 2.2. Разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы библиотек с учетом мнения Общественного совета.
3. Оценка качества работы библиотек, оказывающих услуги для жителей и их рейтингование проходят ежегодно.

II. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности муниципальных библиотек

1. Критерии качества работы библиотеки характеризуют доступность и полноту информации о ней и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом.

2. Показатели оценки качества деятельности библиотеки охватывают все ключевые сферы деятельности и делятся на три группы:

1 группа – показатели, характеризующие доступность библиотеки для граждан,

2 группа – показатели, характеризующие комфортность оказания услуг (в т.ч. обновляемость фондов – ежегодные поступления новых документов – 250 экз. на тысячу жителей согласно Модельному стандарту деятельности муниципальной библиотеки Псковской области),

3 группа – показатели, характеризующие культуру обслуживания (в т.ч. процент обоснованных жалоб пользователей: отсутствие жалоб – 1 балл, единичные жалобы – 0,8 балла, наличие постоянных жалоб – 0 баллов) и персонала (15 % специалистов ежегодно повышают квалификацию).

3. В связи с различиями в обеспеченности ресурсами следует формировать несколько рейтингов для библиотек различных уровней:

- муниципальные районные и городские учреждения
- сельские муниципальные учреждения.

III. Использование рекомендаций

1. Методические рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки библиотеки;
- для формирования публичной отчетности библиотеки;
- при проведении нефинансового аудита деятельности библиотеки;
- для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества исполнения программ, дальнейшего совершенствования деятельности библиотеки.