

**Положение
об оценке качества предоставляемых услуг в
МКУК «Черепановская ЦБС»**

1. Общие положения.

1.1. Администрация библиотеки осуществляет регулярную оценку эффективности деятельности и качества услуг МКУК «Черепановская ЦБС». Под эффективностью деятельности понимается деятельность, направленная на максимальное достижение конечных социально-значимых и измеримых результатов и предоставление максимального объема услуг библиотекой за заданный объем ресурсного обеспечения.

Под качеством услуг библиотеки понимается следующий набор характеристик:

- ориентированность на результат;
- отсутствие избыточности действий при оказании услуг (достигается за счет внутренней организации библиотечных процессов);
- соответствие ожиданиям пользователей (полнота, комфортность и оперативность предоставления услуг, доступность услуг и т. д.).

1.2. При выборе индикаторов, применяемых при оценке эффективности деятельности и качества услуг библиотеки, следует использовать различные группы сопоставимых показателей (индикаторов). При этом показатели должны быть измеримыми, достаточно информативными, а их число не должно быть большим.

1.3. Оценивается:

- эффективность управления библиотеками;
- доступность и ресурсное обеспечение библиотек и услуг библиотек;
- достижение непосредственных производственных результатов (объем услуг библиотек, качество предоставления услуг библиотек и т. д.);
- достижение непосредственных социальных результатов (охват населения библиотечным обслуживанием, реализация социально-значимых проектов и т. д.).

1.4. Регулярная оценка эффективности деятельности и качества услуг:

- обеспечивает необходимой управленческой информацией, которая используется для принятия обоснованных решений по организации библиотечного обслуживания населения и развитию библиотек;
- стимулирует работать более эффективно и качественно;

- улучшает доступ населения к услугам библиотек;
- оказывает содействие развитию услуг библиотек и способам их предоставления в соответствии с ожиданиями пользователей;
- способствует повышению привлекательности библиотек для населения.

2. Перечень индикаторов, применяемых при оценке эффективности деятельности и качества услуг.

2.1. Управленческие индикаторы

- 2.1.1. Наличие в актуальном состоянии основных документов, регламентирующих деятельность библиотеки (Устав библиотеки, Положение об организации библиотечного обслуживания населения Черепановского района, Правила пользования библиотекой)
- 2.1.2. Наличие программ развития библиотеки по отдельным направлениям деятельности
- 2.1.3. Наличие актуальной социально-демографической информации и информации об инфраструктуре территории
- 2.1.4. Наличие совещательных органов при директоре МКУК «Черепановская ЦБС» (методический совет, совет по комплектованию, редсовет)
- 2.1.5. Доля дипломированных специалистов с высшим и средним специальным профильным образованием в библиотеке.
- 2.1.6. Участие специалистов библиотеки в районных, областных (российских) мероприятиях системы повышения квалификации

2.2. Индикаторы доступности и ресурсной обеспеченности услуг библиотек.

- 2.2.1. Территориальная доступность библиотеки для населения обслуживаемой территории (пешеходная или транспортная при наличии постоянного действующего общественного транспорта)
- 2.2.2. Соответствие нормативам размещения (соответствие помещений библиотеки нормам санитарной и противопожарной безопасности для пользователей и персонала; наличие отдельных помещений для читального зала и абонемента; наличие специального библиотечного оборудования – мебель, выставочные стеллажи; наличие специально оборудованных рабочих мест для пользователей и т. д.)
- 2.2.3. Удобный для пользователей режим работы библиотеки.
- 2.2.4. Наличие доступной информации о библиотеке и услугах библиотеки (информационные стенды, уличные указатели, информационные объявления в местной печати, буклеты, сайт библиотеки и др.)
- 2.2.5. Предоставление обязательного перечня бесплатных услуг и дополнительных платных услуг
- 2.2.6. Услуги библиотеки для особых групп пользователей (детей, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями здоровья)
- 2.2.7. Наличие форм нестационарного обслуживания удаленных и маломобильных групп пользователей
- 2.2.8. Фонды библиотеки
 - количество новых документов, поступивших в библиотеку

- базовый комплект периодических изданий;
- документы на других носителях информации
- наличие документов для особых групп пользователей (детей и подростков; коренных народов, проживающих на территории; людей с ограниченными возможностями здоровья)
- наличие выделенного фонда краеведческих документов
- доступность для пользователей локальных и/или удаленных электронных ресурсов
- обновляемость библиотечных фондов

2.2.9. Справочно-библиографический аппарат библиотеки

- пополнение каталогов карточных
- рост объема электронных баз данных, создаваемых библиотекой и отражающих библиотечно-информационные ресурсы, доступные для населения.
- каталоги электронные
- выделенный справочно-библиографический фонд

2.2.10. Техническое оснащение библиотеки:

- не менее 50 компьютеров, объединенных в локальную сеть, 20 принтеров, 1 сканер, доступ в Интернет, пакет лицензионных программных средств, средств для работы с Интернет, с электронной почтой, презентационное оборудование теле-, аудио-, видеотехника.
- Наличие у библиотеки обновляемого сайта.

2.3. Производственные и социальные индикаторы.

2.3.1. Процент охвата населенных пунктов с числом жителей от 50 человек библиотечным обслуживанием

2.3.2. Количество посещений библиотеки на жителя за год

2.3.3. Количество книговыдач на жителя за год.

2.3.4. Количество выданных документов.

2.3.5. Рост количества пользователей интернет-сайтом библиотеки.

2.3.6. Проведение выездных массовых мероприятий в библиотеках района, на предприятиях, в учреждениях и организациях района (дни информации, дни специалиста, вечера, встречи, заседания клубов и т. д.)

2.3.7. Разработка и самостоятельная реализация социально значимых проектов для различных групп населения, направленных на достижение социальной стабильности

2.3.8. Участие библиотеки в социально значимых проектах, реализуемых на территории Черепановского района

2.3.9. Выпуск печатных информационных материалов (буклеты, листовки и т. д.), специальных изданий библиотеки, в т. ч. на электронных носителях (CD, DVD диски)

2.3.10. Публикации о деятельности библиотеки в средствах массовой информации

2.3.11. Количество выездов и выходов в библиотеки муниципального района для оказания методической и консультационной помощи (показатель планируется из расчета 2 выезда в год в каждую библиотеку района).

