

Утверждаю:
Директор МБУК «Библиотека
Красносельского с/п»
«31» июля 2014г.
Бузина К.А.

Положение об оценке уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет действия работников учреждения «Библиотека Красносельского сельского поселения» (далее «библиотека») при проведении мониторинга уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг.

1.2. Положение разработано с целью совершенствования деятельности библиотеки по предоставлению библиотечно-информационных услуг и научно-методического и консультативного обслуживания библиотек. Непосредственным результатом действий должностных лиц, ответственных за организацию и осуществление указанной деятельности являются:

- справка о проведении плановых мероприятий по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг;
- отчёт о выполнении государственного задания с установленной периодичностью.

1.3. Положение разработано на основании следующих законов и нормативных актов:

- 1) О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 2; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6446.
- 2) Об обязательном экземпляре документов: Федеральный закон от 29.12.1994г. N 77-ФЗ, в ред. от 23.07.2008г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 1; СЗ РФ. – 2008. – № 30 (Ч. 2). – Ст. 3616.
- 3) О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1, в ред. от 23.11.2009г. // СЗ РФ.- 1996. – № 3. – Ст. 140; СЗ РФ. – 2009. – № 48. – Ст. 5711.
- 4) О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (Ч. 1). – Ст. 3451; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6439.
- 5) Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Закон Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1, в ред. от 09.02.2009г. // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1993. – № 19. - Ст. 685; СЗ РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 772.

о) О мероприятиях по реализации государственной социальной политики. Указ Президента РФ от 7.05.2012 г. №597.

7) Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках: Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97г. № 6 // Бюллетень Минтруда РФ. – 1997. – № 3.

8) О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98г. № 341 // СПС «КонсультантПлюс». Версия 4000, по состоянию на 01.05.2010г.

9) О библиотечном деле в Краснодарском крае: Закон Краснодарского края от 23.04.1996г. № 28-КЗ, в ред. от 03.03.2010г. // Кубанские новости. – 1996. – № 91. – 21 мая; Кубанские новости. – 2010. – № 36. – 04 марта.

10) Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края: Закон Краснодарского края от 31.05.2005г. № 867-КЗ, в ред. от 08.12.2008г. // Кубанские новости. – 2005. – № 80. – 04 июня; Кубанские новости. – 2008. – № 211. – 11 дек.

1.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с:

1) Регламентом по предоставлению услуг (утвержден приказом директора библиотеки от 19.01.2011 г. №10).

2) Стандартами качества предоставления государственной (муниципальной) услуги (утверждены приказом департамента культуры Краснодарского края от 2.07.2009 г. №533).

3) Государственным заданием для библиотеки на год.

1.5. Показатели, характеризующие объем государственной услуги, порядок оказания государственной услуги, а также единицы измерения и показатели, характеризующие качество государственной услуги устанавливаются для библиотеки ежегодно государственным заданием.

1.6. Мониторинг уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с приказом департамента культуры Краснодарского края от 25 апреля 2012 года №206 «О порядке изучения мнения о качестве оказания услуг государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии Краснодарского края».

2. Организация деятельности библиотеки по мониторингу уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг

2.1. Ответственными лицами за организацию деятельности библиотеки по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг является: руководитель (директор) библиотеки.

2.2. Директор библиотеки утверждает план работы библиотеки по реализации государственного задания.

2.3. Опрос пользователей о качестве услуг может осуществляться через сайт администрации путем размещения программной версии анкеты.

2.4. Количество опрошенных пользователей не должно быть менее 10% от общего количества читателей библиотеки.

общий отчёт об уровне удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг в библиотеке.

2.6. Формула расчета процента удовлетворенности услугой:

$$П = \frac{А \times 100}{В}$$

где П – процент удовлетворённости;
А – количество удовлетворенных услугой;
В – общее количество опрошенных.

2.7. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых государственных услуг также являются:

- экспертный опрос;
- анализ статистических данных;
- анализ публикаций и выступлений в СМИ;
- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге отзывов;
- анализ поступивших обращений.

3. Порядок и формы контроля качества предоставления государственной услуги

3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется директором библиотеки.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, департамента культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами Краснодарской краевой универсальной научной библиотеки им. А.С. Пушкина, регулирующих оказание государственной услуги.

3.2. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги определяется законодательством Российской Федерации.

4. Заключительные положения

4.1. Документация по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг хранится в отделах обслуживания три года.

4.2. Информация, полученная в результате проведения мероприятий мониторинга уровня удовлетворенности включается в общий отчет библиотеки за год.

4.3. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся на основании приказа директора библиотеки.

4.4. Не предусмотренные настоящим положением отношения регулируются законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями министерства культуры Краснодарского края, локальными актами библиотеки.