

УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора ГБУК НСО
«Областная детская библиотека»
от 21.12.2017 г. № 75

Порядок мониторинга эффективности и качества деятельности ГБУК НСО «Областная детская библиотека»

Мониторинг качества деятельности библиотеки (далее – мониторинг) – это система регулярного наблюдения за фактическим положением дел ГБУК НСО «Областная детская библиотека» (далее – библиотека), своевременного выявления и системного анализа происходящих в ней изменений, предупреждения негативных тенденций, для прогнозирования развития важнейших процессов.

Механизмы мониторинга и оценки используются для обеспечения эффективности управления деятельностью библиотеки.

Мониторинг проводится в соответствии с Планом, утвержденным директором библиотеки.

Мониторинг осуществляется в целях обеспечения пользователей востребованными, доступными и качественными услугами по информационно-библиотечному обслуживанию; осуществления оценок и прогнозирования тенденций развития библиотеки, принятия обоснованных управленческих решений; своевременного обнаружения негативных тенденций и снижения отрицательных последствий их действия, принятия своевременных мер по развитию процессов деятельности библиотеки.

При проведении мониторинга решаются следующие задачи:

1. Непрерывное наблюдение за состоянием процессов деятельности библиотеки и получение оперативной информации о них;
2. Регулярный сбор полной, достоверной и объективной информации качественного и количественного характера;
3. Разработка и применение технологий сбора, обобщения, классификации и анализа информации;
4. Формирование и поддержка соответствующих информационных баз данных (далее – ИБД);
5. Системный анализ и оценка получаемой информации;
6. Выявление динамики и основных тенденций в развитии библиотеки, происходящих изменений;
7. Совершенствование механизмов управления качеством, принятие эффективных управленческих решений;
8. Освещение результатов мониторинга на сайте библиотеки, в средствах массовой информации.

Основой мониторинга служат статистические и информационные базы данных отделов, данные регулярной статистической отчетности (еженедельной, ежемесячной, квартальной, годовой), дополнительной отчетности (при изучении определенного вопроса), отчеты по реализации программ, проектов и т.п.

Информацией, полученной в результате мониторинга, могут пользоваться – органы власти разного уровня (федеральные, региональные, муниципальные);

- общественные объединения (Общественный совет по независимой оценке качества деятельности при министерстве культуры НСО, др.);
- организации-партнеры библиотеки;
- отделы библиотеки;
- пользователи библиотеки.

Источниками информации о мониторинге эффективности деятельности библиотеки являются:

- 1) сведения об исполнении государственного задания, предоставляемые отделами библиотеки;
- 2) сведения, получаемые в ходе проведения внутренних и внешних проверок (аудитов) деятельности библиотеки;
- 3) результаты социологических исследований, проводимых как по инициативе министерства культуры НСО, так и по инициативе библиотеки;
- 4) результаты анкетирования пользователей, персонала библиотеки;
- 5) результаты мониторинга и рейтинга Системы независимой оценки качества предоставления услуг библиотеки;
- 6) прочие документы и информация.

Система сбора данных о показателях качества выполнения услуг (работ), о работе отделов библиотеки и о деятельности библиотеки в целом (единая система мониторинга) применяется для информационного обеспечения процесса управления в библиотеке.

Статистические данные о деятельности библиотеки и о качестве предоставляемых населению услуг собираются согласно Перечню форм отчетности отделов и библиотеки в целом.

Мониторинг в библиотеке организуется согласно Перечню показателей качества услуг и работ библиотеки на основе Перечня форм государственной статистической отчетности библиотеки (контрольных, отчетных, справочных, статистических форм).

Перечень ежегодно актуализируется заместителем директора.

Мониторинг в библиотеке осуществляется по различным направлениям в зависимости от его целей и обследуемого объекта.

Организация и управление мониторингом:

- 1) определение проблемы, целей мониторинга;
- 2) установление показателей, служащих для измерения степени достижения поставленных целей, инструментария и метода сбора информации;
- 3) сбор, структурирование и введение данных в базу данных;
- 4) обработка, классификация и хранение данных;
- 5) использование результатов для принятия решений;
- 6) обеспечение всех субъектов мониторинга (вышестоящие отраслевые органы управления, Правительство Новосибирской области, муниципальные администрации, министерство культуры Новосибирской области, библиотеки Новосибирской области, население, общественность, партнеры) информацией о результатах мониторинга;

Директор библиотеки назначает ответственных лиц за сбор данных, распределение получаемой информации между отделами.

Начальники отделов своевременно предоставляют (вносят) данные в ИБД отдела и библиотеки.

Мониторинг деятельности каждого отдела осуществляется во взаимосвязи с другими отделами библиотеки.

Информация о показателях качества собирается и анализируется регулярно, что обеспечивает непрерывность, периодичность, полноту, достоверность, своевременность получения информации о происходящих изменениях показателей.

Информация о состоянии и динамике качества предоставления услуг библиотекой доступна для органов государственной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления, учреждений культуры и населения через размещение на сайте библиотеки ежегодных отчетов.

Анализ получаемой информации и подготовку аналитических материалов проводят ответственные лица, назначенные директором.

Администрация, начальники отделов осуществляют контроль за полнотой и достоверностью получаемой информации.

На основе результатов мониторинга администрация библиотеки осуществляет решение конкретных управленческих задач, определяет пути совершенствования работы с библиотеками области, региона, страны, общественными организациями, партнерами.

Основные направления мониторинга библиотеки:

- 1) соблюдение законодательства и нормативных актов в сфере культуры;
- 2) результаты деятельности библиотеки;
- 3) обеспечение доступности предоставления услуг для различных слоев населения;
- 4) качество предоставления услуг;
- 5) ресурсное обеспечение и условия предоставления услуг;
- 6) эффективность деятельности библиотеки;
- 7) инновационная деятельность библиотеки;
- 8) реализация долгосрочных программ;
- 9) уровень удовлетворенности населения услугами по информационно-библиотечному обслуживанию.

Объектами мониторинга в библиотеке являются:

- деятельность структурных подразделений – отделов;
- услуги и работы, предоставляемые библиотекой;
- население Новосибирской области (пользователи, общественность).

Показатели и индикаторы формируются в соответствии с установленными целями мониторинга по объектам оценивания.

Показатели качества деятельности отделов устанавливаются согласно

Государственному заданию, региональной системе оценки качества в сфере культуры, системе управления качеством библиотеки, трудовых договоров с работниками, системе независимой оценки качества.

Показатели оценки качества услуг и работ, предоставляемых библиотекой, согласно региональной системе оценки качества в сфере культуры устанавливаются по форме ведомственного регионального отчета ВРО № 2 УК (форма отчета ВРО № 2 и Перечень показателей качества Ведомственного регионального отчёта); согласно Государственному заданию.

Показатели эффективности деятельности библиотеки устанавливаются согласно:

«Перечню общих показателей для оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности библиотеки»;

«Перечню показателей для оценки эффективности деятельности» библиотеки».

Показатели удовлетворенности деятельностью библиотеки со стороны населения Новосибирской области (пользователи, общественность) определяются:

- социологическими исследованиями качества предоставляемых услуг, проводимыми по инициативе библиотеки или учредителем;
- независимой оценкой качества деятельности библиотеки, проводимой Общественным Советом при министерстве культуры НСО;
- ежеквартальным анкетированием пользователей по выявлению удовлетворённости качеством и доступностью библиотечно-информационных услуг;
- анализом предложений и пожеланий в «Гостевой книге», размещённой на сайте библиотеки;
- анализом интернет-ресурсов (социальные сети, сайты, блоги).

Показатели качества деятельности заносятся в План работы отдела, в перечень показателей качества отдела. Записи о выполнении, динамике, оценке и анализе показателей поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в ИБД отдела.

Показатели качества отделов ежеквартально передаются заместителю директора.

Оценка системы мониторинга

Библиотека ежегодно представляет в отдел прогнозирования, экономического и стратегического развития министерства культуры Новосибирской области информацию в соответствии с формами и сроками, представленными в Перечне форм государственной статистической отчетности; ежегодно проводит мониторинг значений, показателей эффективности деятельности учреждения и качества предоставления услуг; своевременно представляет ведомственный региональный отчет по форме ВРО № 2 УК в отдел прогнозирования, экономического и стратегического развития министерства культуры Новосибирской области.

Лица, осуществляющие мониторинг, обязаны обеспечивать подготовку и предоставление информации, для формирования базы данных, характеризующую социально-экономическую ситуацию в библиотеке; проводить проверку на полноту и достоверность получаемых сведений; несут персональную ответственность за достоверность и объективность представляемой информации, за использование данных мониторинга, их обработку, анализ результатов.

Результаты мониторинга систематически обобщаются согласно утвержденному Перечню форм государственной статистической отчетности библиотеки.

По результатам мониторинга готовятся аналитические материалы, разрабатываются рекомендации, которые хранятся в базе данных библиотеки.

Результаты мониторинга и оценки не могут быть использованы отдельно от основы для принятия управленческих решений.