

 Приложение 1
Утверждаю
Директор НОСБ
Ю.Ю. Лесневский
«11» декабря 2014 г.

Мониторинг эффективности деятельности ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» и оценки качества предоставления услуг

1. Проведение мониторинга и оценки качества в рамках Системы оценки качества проводится в соответствии с порядком, утвержденным министерством культуры Новосибирской области.
2. Проведение мониторинга и оценки качества подведомственных учреждений проводится в плановом порядке, в исключительных случаях орган власти издает приказ или утверждает техническое задание на проведение оперативного управленческого или проблемного мониторинга подведомственного учреждения.
3. Процедура проведения мониторинга утверждается руководителем ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее — Учреждение).
 - 3.1. Анализ данных представляет информацию, относящуюся:
 - к удовлетворенности потребителей;
 - к соответствию требованиям к предоставлению услуг;
 - к характеристикам и тенденциям протекания процессов предоставления услуг, включая возможности проведения предупреждающих действий;
 - к эффективности деятельности Учреждения.
 - 3.2. Результаты анализов используются:
 - для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования Учреждения;
 - выделения направлений повышения качества;
 - выявления проблем и принятия оперативных решений.
 - 3.3. Входные данные для анализа включают в себя следующую информацию:
 - результаты проверок;
 - обратную связь от потребителей;
 - соответствие условий достигнутым результатам предоставления услуг;
 - статус предупреждающих и корректирующих действий;
 - последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
 - изменения, которые могли бы повлиять на качество предоставляемых услуг;
 - рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.
 - 3.4. Выходные данные анализа включают в себя все решения и действия, относящиеся:
 - к улучшению предоставления услуг по отношению к требованиям потребителей;
 - к развитию спектра социокультурных услуг;
 - к потребности в ресурсах и рациональности их использования, обеспечивающих качество предоставления услуг;
 - к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов.
 - 3.5. Информация о результатах мониторинга размещается на официальном сайте Учреждения для открытого доступа пользователей.

Ведомость
расхождений предоставления услуги _____
название услуги
требованиям стандарта _____
название стандарта

Номер раздела и пункта	Содержание	Оценка соответствия требованиям стандарта	Срок приведения в соответствие с требованиями стандарта

* критерии оценки выполнения – выполняется, выполняется частично, не выполняется

** ведомость составляется по разделу 5 в стандартах «Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей»

Ведомость

Номер раздела и пункта	Содержание	Оценка соответствия требованиям стандарта	Срок приведения в соответствие с требованиями стандарта
1.	Полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.		
2.	Информация об учреждении, предоставляющем услугу:		
2.1.	- сведения о номенклатуре, содержании и назначении предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), цен, наличия льгот;		
2.2.	- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;	Выполняется	
2.3.	- прейскурант цен на платные услуги (цену в рублях в случае оказания услуг за плату);		
2.4.	- календарный план работы учреждения;		
2.5.	- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;		
2.6.	- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления		

	услуги;		
2.7.	- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;		
2.8.	- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг;		
2.9.	- регламент предоставления услуг		
2.10.	- наличие и ведение книги жалоб и предложений в соответствии с требованиями;		