

ПОЛОЖЕНИЕ
О МОНИТОРИНГЕ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГБУК НСО
«НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ЮНОШЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА»

1. Общие положения

1.1. Нормативно-правовой основой положения о мониторинге деятельности ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека» (далее – Положение) являются:

– Постановление Правительства РФ от 3 ноября 2012 г. №1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

– Распоряжение Правительства РФ от 11 сентября 2008 г. №1313-р (с изменениями) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с изменениями);

– Постановление Губернатора Новосибирской области от 30 апреля 2009 г. №181 «Об организации мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Новосибирской области» (с изменениями);

– Постановление Губернатора Новосибирской области от 28 октября 2009 г. №456 «О Порядке организации проведения социологического опроса для определения уровня оценки населением результатов деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Новосибирской области в сферах здравоохранения, образования и культуры, жилищно-коммунального хозяйства, в том числе их информационной открытости»;

– Распоряжение Губернатора Новосибирской области от 21 июля 2010 г. №157-р «О подготовке доклада о достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Новосибирской области» (с изменениями);

– Положение о региональной системе оценки качества в сфере культуры Новосибирской области, утвержденное приказом министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 №823;

– иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Новосибирской области и Решения Законодательного собрания Новосибирской области, затрагивающие сферы мониторинга социально-экономического развития (приказы министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 №338, от 09.12.2014 №727).

1.2. Мониторинг деятельности (далее – мониторинг) Новосибирской областной юношеской библиотеки представляет собой систему регулярного наблюдения за фактическим положением дел в деятельности Новосибирской областной юношеской библиотеки (далее – Библиотека) для своевременного выявления и системного анализа происходящих в ней изменений, предупреждения негативных тенденций, для прогнозирования развития важнейших процессов.

1.3. Механизмы мониторинга и оценки используются как инструмент, направленный на обеспечение эффективности управления деятельностью Библиотеки.

1.4. Настоящее Положение определяет цели, задачи, направления, объекты, инструментарий, функциональную схему, организационную структуру, порядок проведения мониторинга, функциональное регулирование информационных потоков, а также контроль своевременности обработки полученных результатов.

1.5. Мониторинг проводится в соответствии с планом, утвержденным директором Библиотеки.

2. Цели и задачи мониторинга

2.1. Мониторинг осуществляется в целях:

- обеспечения пользователей востребованными, доступными и качественными услугами учреждения;
- 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 в Библиотеке.

2.2. При проведении мониторинга решаются следующие задачи:

- 1) наблюдение за состоянием процессов деятельности библиотеки и получение оперативной информации об этом;
- 2) регулярный сбор полной, достоверной и объективной информации качественного и количественного характера;
- 3) разработка и применение технологий сбора, обобщения, классификации и анализа информации;
- 4) объединение информационных потоков, формируемых различными структурами, участвующими в мониторинге;
- 5) формирование и поддержка соответствующих информационных баз данных (далее – ИБД);

- 6) системный анализ и оценка получаемой информации;
- 7) выявление динамики и основных тенденций в развитии библиотеки, происходящих в ней изменений;
- 8) выявление причин, вызывающих тот или иной характер протекания производственных процессов;
- 9) разработка прогнозов развития Библиотеки;
- 10) совершенствование механизмов управления качеством и принятие эффективных управленческих решений;
- 11) совершенствование технологии информационно-аналитической деятельности на основе современных научных достижений и информационно-вычислительной техники;
- 12) освещение результатов мониторинга на сайте библиотеки, а также в средствах массовой информации.

3. Информационная основа мониторинга

3.1. Информационной основой мониторинга служат информационные и статистические базы данных библиотеки в целом и ее структурных подразделений (планово-отчетная, статистическая, проектная документация, фиксированные отзывы, опросы пользователей, благодарности, сообщения СМИ, динамика обеспечения нормативно-правовой базы и т.п.).

3.2. Классификация информации.

3.2.1. Потребителями информации могут выступать:

- федеральные, региональные, муниципальные, учреждения;
- общественные объединения (Общественный совет по независимой оценке качества, и т.п.);
- профессиональные сообщества (Российская библиотечная ассоциация, НОБО, НРОО «Гильдия молодых библиотекарей» и т.п.);
- персонал Библиотеки;
- СМИ;
- партнерские организации Библиотеки;
- пользователи.

3.2.2. Источниками информации служат:

- регулярная статистическая (ежемесячная, квартальная, годовая), а также дополнительная (при изучении определенного вопроса) отчетность;
- данные, полученные в ходе внутренних проверок библиотеки (аудитов);
- анкетирование пользователей библиотеки, представителей библиотечного сообщества и персонала библиотеки;
- отзывы, жалобы и предложения по работе библиотеки (в т.ч. в онлайн-среде);
- результаты социологических исследований, инициированных самой библиотекой или министерством культуры НСО;
- результаты независимой оценки качества деятельности библиотеки, полученные иными учреждениями и общественными объединениями;

- сообщения в СМИ и на сайтах Интернет-сообщества;
- прочие документы и информация.

3.3. Существующая система сбора данных о библиотеке, а также о результатах ее деятельности представляет собой единую систему мониторинга, применяемую для информационного обеспечения процесса управления в Библиотеке.

3.4. Статистические данные о деятельности библиотеки и о количестве предоставляемых населению услуг собираются согласно утвержденным формам.

4. Организация мониторинга

4.1. Организация мониторинга в Библиотеке предполагает:

- определение задания на проведение мониторинга с учетом постановки вопросов, актуальности и значимости полученной в ходе мониторинга информации;
- разработку и установку системы измеряемых показателей, норм и критериев оценки деятельности юношеской библиотеки;
- определение источников информации для проведения мониторинга;
- выбор метода сбора информации и подготовка инструментария (изучение информации, наблюдение, анкетирование, интервьюирование, др.);
- определение информационных баз данных (ИБД) для информации, полученной в ходе мониторинга и назначение ответственных за сбор информации;
- определение периодичности и сроков сбора информации, осуществление контроля за ее полнотой и достоверностью;
- обработка и анализ полученной информации;
- определение форм доведения результатов мониторинга до руководства Библиотеки – для принятия соответствующих управленческих решений; до сотрудников структурных подразделений – для выполнения ими необходимых функциональных обязанностей;
- совершенствование механизма продвижения информационных потоков с учетом накопленного опыта и изменений внешних факторов, оказывающих влияние на деятельность.

4.2. Принципы организации мониторинга:

- 1) целенаправленность – вся система мониторинга должна быть ориентирована на принятие и решение конкретных управленческих задач руководством Библиотеки;
- 2) системный подход – рассмотрение Библиотеки как подсистемы более крупной общественной системы, исследование её связей и взаимодействия с библиотеками, партнерами, поставщиками;
- 3) комплексность – мониторинг отдельных направлений деятельности Библиотеки и работы ее структурных подразделений должен осуществляться с учетом внутренних взаимосвязей и внешних факторов воздействия;
- 4) непрерывность в наблюдении за объектом;

5) периодичность снятия информации о происходящих изменениях;
6) сопоставимость применяемых показателей мониторинга во времени;
7) полнота, достоверность, своевременность информации
обеспечивается ответственными за это сотрудниками;

8) информационная открытость – доступность информации о состоянии и динамике качества предоставления услуг и развития учреждения обеспечивается в требуемых министерством культуры Новосибирской области контрольных, отчетных, справочных и иных формах, на сайте Библиотеки, в СМИ, публичных выступлениях, в помещении Библиотеки на видном месте.

4.3. Мониторинг осуществляется по различным направлениям в зависимости от его целей, уровня осуществления мониторинга и обследуемого объекта.

К основным направлениям мониторинга относятся:

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

4.4. Объектами мониторинга являются:

- структурные подразделения, сотрудники Библиотеки;
- услуги, предоставляемые учреждениями культуры (ресурсы/условия, управление процессами, результаты);
- население Новосибирской области (группы пользователей, представители библиотечного сообщества, общественность).

4.5. Функции мониторинга

- обеспечение разработки инструментария сбора и обработки необходимой информации;
- сбор данных по всем объектам, уровням и направлениям в соответствии с утвержденными показателями;
- обработка данных, расчет показателей;
- получение сравнительных данных, выявление динамики и факторов влияния на динамику качества предоставления услуг, эффективность деятельности органов управления культуры, учреждений и развитие сферы культуры в целом;
- определение и упорядочение информации о состоянии и динамике качества в ИБД;

– координация деятельности организационных структур, задействованных в процедурах мониторинга, и распределение информационных потоков в соответствии с их полномочиями.

4.6. Организация и управление мониторингом.

4.6.1. Проведение мониторинга осуществляется в соответствии с регламентом, утвержденным директором Библиотеки. В регламенте описывается функциональная схема (см. Приложение) проведения мониторинга, включающая:

- определение проблемы и целей мониторинга;
- установление показателей, служащих для измерения степени достижения поставленных целей;
- выбор инструментария и метода сбора информации;
- сбор данных;
- структурирование полученных данных и введение в ИБД;
- обработку, классификацию, интерпретацию данных;
- хранение и использование результатов для принятия решения;
- обеспечение всех субъектов мониторинга (вышестоящие отраслевые органы управления, Правительство Новосибирской области, структурные подразделения министерства культуры Новосибирской области, библиотеки области и города, население, общественность) информацией, полученной по результатам мониторинга;
- оценку системы мониторинга.

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

4.6.3. В целях проведения мониторинга Библиотека:

- 1) ежегодно представляет в управление государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области информацию в соответствии с существующими формами и сроками отчетности;
- 2) организует проведение мониторинга качественных показателей деятельности, информируя об этом министерство культуры Новосибирской области и посетителей сайта библиотеки;
- 3) проводит мониторинги самостоятельно или специализированными организациями в рамках заключаемых договоров (контрактов);
- 4) реализует предложения по совершенствованию концепции управления качеством в юношеской библиотеке, вносимые
 - министерством культуры Новосибирской области;
 - членами Общественного совета по независимой оценке качества;
 - заинтересованными организациями, учреждениями и лицами в процессе общественного и профессионального обсуждения.

4.6.4. Лица, осуществляющие мониторинг, обязаны:

- обеспечивать подготовку и предоставление информации для формирования базы данных, характеризующей социально-экономическую ситуацию в Библиотеке;

- проводить проверку на полноту и достоверность получаемых сведений;
- при необходимости сохранять конфиденциальность информации, к которой они получили доступ.

Лица, осуществляющие мониторинг, несут персональную ответственность за достоверность и объективность представляемой информации, а также за использование данных мониторинга, их обработку, анализ результатов.

По результатам мониторинга готовятся аналитические материалы, разрабатываются рекомендации.

4.6.5. Результаты, обобщенные и аналитические материалы мониторинга хранятся в созданной для этой цели базе данных. Результаты мониторинга и оценки не должны использоваться отдельно от основы для принятия управленческих решений.

4.6.6. Проведение мониторинга в библиотеке предполагает широкое использование современных информационных технологий на всех этапах: сбор, обработка, хранение, использование информации. Возможность хранения и оперативного использования информации посредством электронной связи и регулярно пополняемых электронных баз данных, поддержку баз данных мониторинга комплексом программно-технологических средств.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о мониторинге качества деятельности
ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»

**Функциональная схема проведения мониторинга
ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»**

