

В предлагаемой вниманию читателей статье анализируются возможности внедрения общественного мониторинга и внешней автономной оценки профессиональной деятельности, направленной на выявление и обобщение лучшего опыта, разработку методических рекомендаций с учётом региональных особенностей работы библиотечных учреждений и составление их рейтингов.

Марина ЗАХАРОВА
заместитель директора
по научной и методической
работе Российской
государственной
библиотеки для молодёжи,
г. Москва



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА

Формирование стройной системы внешней независимой оценки качества работы организаций социальной сферы, в том числе и библиотек, направлено на укрепление их конкурентоспособности и позитивного имиджа на отраслевом рынке услуг.

Основанием создания такой системы для библиотек послужил ряд принятых на государственном уровне подзаконных нормативных правовых актов: Указ Президента Российской Федерации «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» от 7 мая 2012 г. № 597 (п. 1, пп. «к»); Постановление Правительства Рос-

сийской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» от 30 марта 2013 г. № 286; Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих

социальные услуги» от 30 марта 2013 г. № 286.

Система оценки качества работы организаций социальной сферы отражена также в государственных программах и так называемых «дорожных картах». Это Государственная программа Российской Федерации «Развитие культуры и туризма на 2013–2020 годы» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 г. № 2567-р); «Об утверждении плана мероприятий (“дорожная карта”) “Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры”» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 г. № 2606-р).

В отношении библиотек и других организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации разработаны специальные «Методические рекомендации по формированию системы независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) организаций, оказывающих услуги в сфере культуры» от 30 сентября 2013 г. № 1505. Подготовлен также законопроект по внесению изменений и дополнений в отдельные законодательные акты Российской Федерации, в том числе Федеральный закон «О библиотечном деле».

Главное в системе независимой оценки — изучение общественного мнения и получение объективной информации о том, как население воспринимает предоставляемые организациями социальной сферы услуги и проводимые мероприятия. Ключевой посыл — установление диалога между организацией (библиотекой), оказывающей услуги, и потребителем этой услуги (пользователем). В итоге предстоит определить, насколько её деятельность результативна, эффективна и устойчива.

В качестве целей проведения независимой оценки библиотек как социально значимых организаций бюджетной сферы правомерно рассматривать:

- повышение качества и доступности оказываемых услуг;
 - обеспечение пользователей полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления услуг, в том числе в электронной форме;
 - определение критериев эффективности работы библиотек в современных условиях (в том числе с учётом модернизации бюджетной сферы);
 - стимулирование усилий библиотек по повышению качества оказываемых услуг и удовлетворённости пользователей;
 - усиление общественной пользовательской активности и установление зависимости оценки качества услуг от потребительского мнения;
 - составление публичных рейтингов деятельности различных организаций сферы культуры, в том числе библиотек.
- Среди основных задач формируемой системы независимой оценки работы организаций социальной сферы логично обозначены:
- повышение информированности об услугах для обеспечения адекватного пользовательского выбора;
 - развитие общественного контроля в сфере социально ориентированных библиотечных услуг;
 - объективная независимая оценка качества работы библиотек;
 - выявление и поддержка библиотек, предоставляющих услуги высокого качества;
 - формирование информационного ресурса для обоснованных менеджерских решений в библиотечном деле.

Ключевыми критериями независимой оценки качества работы оказывающих социальные услуги организаций, включая библиотеки, признаны:

- открытость и доступность информации об организации и её деятельности;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала;

- доля получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания.

Координирующая роль по организационному и методическому сопровождению независимой оценки отведена Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации.

Федеральными нормативными правовыми актами предусмотрено, что независимая оценка будет осуществляться путём сбора и анализа общедоступной информации о деятельности таких бюджетных организаций, как библиотеки, в том числе информации в форме открытых данных. К источникам такой информации можно отнести: мониторинги, социологические опросы, наблюдения, эксперименты, анализ сайтов библиотек, публикаций в средствах массовой информации, онлайн-голосование, данные в книге отзывов библиотеки, заключения независимых экспертов, предложения и рекомендации общественных организаций, анализ первичных документов, отзывы пользователей в открытых независимых интернет-ресурсах.

Для улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, предусматривается, что государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителей этих организаций, с учётом мониторинга результатов независимой оценки качества работы разрабатывают и реализуют организа-

ционно-кадровые мероприятия по улучшению их работы.

Библиотеки как организации, оказывающие услуги в сфере культуры, обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности. Им предстоит осуществлять (совместно с общественными организациями) сбор оценочной информации; размещать в сети Интернет обзоры мнений о качестве своей работы; анализировать и обсуждать результаты оценки конкретной деятельности и разрабатывать меры по улучшению качества оказываемых услуг.

Перечень необходимой информации, которая должна быть размещена на сайте библиотеки, предусматривает следующие позиции:

- дата создания библиотеки, учредители, место нахождения (в том числе филиалов), режим работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- структура и органы управления библиотекой;

- перечень предоставляемых услуг;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- поступление в библиотеку финансовых и материальных средств и их расходование по итогам финансового года;

- локальные нормативные акты библиотеки: устав, план финансово-хозяйственной деятельности или бюджетная смета, положение о порядке предоставления платных услуг и другие;

- иная (дополнительная) информация (перечень устанавливается Министерством культуры Российской Федерации).

В перечень необходимой и достоверной информации о деятельности библиотеки как организации сферы культуры входят: стоимость платных услуг; сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на них; Кодекс профессиональной этики; порядок оценки качества

работы учреждения на основании критериев эффективности в соответствии с приказом МК РФ от 6 августа 2013 г. № 1091.

Возможными субъектами независимой оценки деятельности библиотек могут выступать:

— Общественный совет при Министерстве культуры РФ (или при территориальных органах управления культуры);

— граждане (потребители услуг), их объединения;

— наблюдательные и общественные советы при библиотеках;

— некоммерческие негосударственные и экспертные организации;

— профессиональные сообщества (в том числе Российская библиотечная ассоциация);

— рейтинговые агентства;

— социологические организации и другие субъекты.

В качестве критериев оценки деятельности публичной библиотеки вполне адекватны:

— качество информирования (доступность информации об услугах и ценах, доступность справочных сведений и т. д.);

— качество организации основной деятельности библиотеки (фонд; ассортимент услуг, удобство графика работы и т. д.);

— уровень комфортности (эргономичность рабочих мест пользователя, чистота, проветриваемость помещений, удобство санитарных зон, наличие гардероба и т. д.);

— взаимодействие с персоналом (вежливость и доброжелательность, квалификация и компетентность, соблюдение прав пользователей и т. д.).

Обратим внимание, что в Российской государственной библиотеке для

молодёжи (РГБМ) давно сложилась собственная система внешней независимой оценки работы, включающая:

— сбор идей и предложений посредством размещённых на территории библиотеки стилизованных почтовых ящиков;

— периодическое проведение экспресс-опросов с использованием мобильных флип-чартов;

— общение с пользователями по электронной почте, через онлайн-консультанта и на аккаунтах библиотеки в социальных сетях;

— мониторинг отзывов о библиотеке в открытых независимых интернет-ресурсах.

При этом перед РГБМ как федеральным научно-методическим центром наряду с выполнением базовых функций всегда стояла задача аналитического осмысления собственной положительной (во многом новаторской и инновационной) практики создания и развития современной модели обслуживания молодёжи и её позиционирования (трансляции) во внешнюю профессиональную среду. Библиотека предложила молодому пользователю «другую» библиотеку, максимально отвечающую «вызовам времени», представлениям и ожиданиям молодёжи. Анализ отзывов о качестве её ресурсов и услуг позволяет соотнести собственные устремления с получаемыми результатами, определить объективную оценку со стороны потребителя услуги в целях улучшения работы. Наиболее объективными и значимыми считаются отзывы пользователей в открытых источниках Интернета¹.

В заключение отметим, что система внешней оценки качества работы библиотек ещё формируется. На базе некоторых из них уже создаются обще-

¹ Михнова, И.Б. Интернет как объективный источник оценок библиотеки молодёжью / И.Б. Михнова // Библиография. 2013. № 6. С. 11–16.

ственные советы по проведению независимой оценки, улучшается информированность пользователей об услугах. Библиотеки становятся более открытыми и дружелюбными. Полностью система независимой общественной оценки должна заработать с 2015 г. В настоящее время подходят к завершению пилотные проекты (в сфере культуры такой площадкой выступает Псковская область). Основными задачами первого (во многом подготовительного) этапа являются: выявление и обобщение лучших практик реализации независимой системы оценки качества; разработка методических

рекомендаций по проведению независимой системы оценки качества с учётом региональных особенностей, мониторинга работы учреждений и составления их рейтингов. С информацией о результатах проекта можно ознакомиться на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в разделе «Независимая система оценки качества» — <http://www.rosmintrud.ru/nsok>. Будем готовиться к широкому внедрению общественного мониторинга нашей профессиональной деятельности и обобщать накопленный профильный опыт!

Универсальный энциклопедический календарь-журнал «Знаменательные даты — 2014»

М.: Издательство «Журнал «Библиотека», 2013. — С. 311.

200
лет
со дня
рождения

**МИХАИЛ АЛЕКСАНДРОВИЧ
БАКУНИН
1814–1876**

русский философ,
революционный деятель



Поборник анархии

Родился в старинной дворянской семье. Поступил в Артиллерийское училище в Петербурге (1829), но был отчислен за дерзость по отношению к начальнику училища (1834). В 1840 уехал за границу, где познакомился со многими деятелями европейского революционного движения. Во время революций 1848–1849 принимал активнейшее участие в выступлениях в Париже, Праге и Дрездене. После поражения дрезденского восстания подвергся аресту, получил два смертных приговора (в Германии и Австрии), заменённых на пожизненное заключение. Австрийские власти выдали его российскому правительству (1851). Шесть лет находился в Шлиссельбургской крепости, затем был сослан в Сибирь, откуда бежал (1861). Жил в Италии и создал здесь первую анархистскую организацию «Интернациональное братство». Участвовал в ряде восстаний. Умер в Берне (Швейцария).

Автор многочисленных трудов. Наибольшую известность получила книга «Государственность и анархия» (1873), в которой обосновывается его теория: отрицание необходимости политической власти, централизации и подчинения авторитету, несогласие с любой формой использования государственности, формирование новых общественных отношений на основе свободно создаваемых объединений трудящихся.

Библиография:

- Дёмин, В.Н. Бакунин. — М., 2006.
Зильберман, И.Б. Политическая теория анархизма М.А. Бакунина. Критический очерк. — Л., 1969.
Пирумова, Н.М. Михаил Бакунин. Жизнь и деятельность. — М., 1966.
Пирумова, Н.М. Социальная доктрина М.А. Бакунина. — М., 1990.
Стеклов, Ю.М. Михаил Александрович Бакунин. Его жизнь и деятельность. Т. 1–4. — М.; Л., 1926–1927.