

Независимая оценка качества

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Она предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе электронных сервисов библиотеки; стоимость дополнительных услуг библиотеки; удобство расположения и расписания работы; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; уровень информирования о новых поступлениях; удовлетворенность качеством оказания услуг.

На сайте Министерства культуры Российской Федерации можно дать свою оценку деятельности любого подведомственного учреждения культуры, в том числе и Российской государственной библиотеки для слепых.

С правовыми актами, регулирующими проведение независимой оценки качества услуг оказываемых учреждениями культуры можно ознакомиться [на сайте](#) Министерства культуры Российской Федерации и в этом разделе.

Для тех, кто пользуется услугами РГБС, предусмотрены и другие способы выразить своё мнение о работе библиотеки, а также предложения по улучшению её качества:

- обратиться к администрации или в отделы обслуживания лично
- обратиться по электронной почте zam@rgbs.ru или телефону +7 495 684-25-85
- заполнить анкету на тактильном информационном терминале при входе на абонемент
- оставить отзыв на сайте Библиотеки <http://www.rgbs.ru/about/feedback/>
- оставить отзыв на странице библиотеки в социальных сетях ВКонтакте и Фейсбук.

Нормативно-правовые документы по независимой оценке качества услуг

[Федеральный Закон № 256-ФЗ от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»](#)



[Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 г. Москва «О формировании независимой системы оценки качества работы](#)



организаций, оказывающих социальные услуги»

Приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. N 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»



Приложение N 1 к приказу Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. N 2830 «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации)»



Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети „Интернет“»



Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015 г. N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

