Утверждено Общественным советом
при Министерстве культуры
Республики Калмыкия
протокольным решением
от «16» апреля 2014 года

Положение
о системе независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1) и согласно приказа Министерства культуры Республики Калмыкия от «17» марта 2014 г. №87 «Об утверждении плана по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности учреждений культуры».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры с участием и на основе мнения Общественного совета при Министерстве культуры Республики Калмыкия (далее Общественный совет).

1.3. Система независимой оценки качества услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры Республики Калмыкия, (далее - учреждения культуры) формируется в целях:

1) повышения качества и доступности услуг сферы культуры для населения;

2) улучшения информированности потребителей о качестве предоставления услуг учреждениями культуры;

3) стимулирования повышения качества предоставления услуг учреждениями культуры.

1.4. Система независимой оценки качества включает в себя:

1) предоставление учреждениями культуры полной, актуальной и достоверной информации о порядке оказания учреждениями культуры услуг, в том числе в электронной форме;

2) анализ результатов системы независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры и формирование рейтингов учреждений культуры.

1.5. Использование результатов системы независимой оценки качества способствует:

1) установлению эффективного взаимодействия между учреждениями культуры и потребителями услуг;

2) разработке и реализации планов конкретных мероприятий по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;

3) максимально объективной оценке деятельности руководителей учреждений культуры.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

осуществление независимой, объективной внешней оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры;

привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры;

создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Республики Калмыкия.

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

1) открытость и доступность информации о результатах системы независимой оценки качества в рамках действующего законодательства;

2) прозрачность процедур и механизмов системы независимой оценки качества предоставления услуг;

3) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

4) компетентность системы независимой оценки качества, обеспечиваемая Общественным Советом при Министерстве культуры Республики Калмыкия.

3. Порядок формирования системы независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры

3.1. Общественный совет проводит независимую оценку качества предоставления услуг учреждениями культуры. В полномочия Общественного совета по проведению независимой оценки входит:

1) формирование перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества предоставляемых ими услуг;

2) определение критериев качества предоставления услуг учреждениями культуры, которые характеризуют:

комфортность учреждений культуры;

качество оказания услуг;

информационная открытость учреждения.

3) утверждение порядка проведения независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры на основании определенных критериев качества предоставления данных услуг;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве предоставления услуг учреждениями культуры и формирование рейтингов учреждений культуры;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок качества предоставления услуг и составления рейтингов учреждений культуры с независимыми социологическими организациями и т.п.;

6) анализ результатов оценки качества предоставления услуг и формирование рейтингов учреждений культуры;

7) обсуждение итоговых результатов проведения независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры и формирование предложений по улучшению их качества;

8) направление в министерство:

информации о результатах оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры;

предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры.

9) Источники данных для системы независимой оценки качества[i]:

1) материалы Общественного совета;

2) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, анкетирование в учреждениях);

3) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты);

4) результаты социологических исследований.

3.2. Министерство культуры Республики Калмыкия (далее - министерство) в целях проведения оценки качества предоставления услуг учреждений культуры**:**

1) размещает информацию о функционировании системы независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры и результатах этой оценки на официальном сайте министерства;

2) при необходимости проводит мероприятия (круглые столы, конференции) с участием представителей средств массовой информации для обобщения и распространения опыта лучших практик и выработки предложений по совершенствованию системы независимой оценки качества;

3) инициирует проведение ежегодного независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов учреждений культуры**;**

4) анализирует результаты проведения системы независимой оценки качества;

5) направляет учреждениям культуры предложения по улучшению качества предоставления услуг, подготовленные с учетом анализа результатов проведения независимой оценки качества и рейтингов учреждений культуры, на основе предложений Общественного совета;

6) обеспечивает контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры

7) учитывает выполнение планов мероприятий по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры при оценке эффективности работы их руководителей.

3.3. Потребители услуг и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными Общественным советом.

3.4. Учреждения культуры:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) размещают в сети Интернет обзоры мнений потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве предоставления услуг учреждениями культуры;

3) разрабатывают на основе предложений Общественного совета план мероприятий по улучшению качества предоставления услуг и утверждают этот план по согласованию с министерством.

Утверждено Общественным
советом при Министерстве
культуры Республики Калмыкия
протокольным решением
от «16» апреля 2014 года

Порядок
проведения независимой оценки качества предоставления услуг государственными учреждениями культуры Республики Калмыкия

Проведение независимой оценки качества предоставления услуг проводится в подведомственных учреждениях культуры и архивного дела.

Обязанности учреждений культуры по проведению системы независимой оценки качества:

Государственные учреждения культуры и архивного дела Республики Калмыкия предоставляют членам Общественного совета при Министерстве культуре Республики Калмыкия возможность посещения мероприятий и ознакомления с оказанием услуг и работ в рамках государственного задания.

Общественный совет при Министерстве культуры Республики Калмыкия:

с 01 октября до 15 декабря текущего года – проводит независимую оценку качества предоставления услуг государственными учреждениями культуры и архивного дела;

участвует в анкетировании. Опрос состоит из блока вопросов, на которые можно ответить только «ДА» или «НЕТ».

Три основных блока вопросов сформулированы на основе критериев, характеризующих:

комфортность учреждения;

качество предоставляемых услуг;

информационную открытость учреждения;

до 20 декабря текущего года - представляет в Министерство культуры Республики Калмыкия результаты независимой оценки, сформированный рейтинг учреждений культуры.

до 30 января следующего года представить в Министерство культуры Республики Калмыкия рекомендации по повышению качества предоставления услуг государственными учреждениями культуры.

Министерство культуры Республики Калмыкия:

оказывает Общественному совету при Министерстве культуры Республики Калмыкия организационную, информационную и методическую поддержку;

до 30 декабря текущего года - анализирует результаты проведения независимой оценки качества и рейтинга государственных учреждений культуры и архивного дела, размещает информацию на сайте министерства.

в течение 1 квартала следующего года направляет государственным учреждениям культуры и архивного предложения по улучшению качества предоставления услуг.