

Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и архивного дела Амурской области

Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и архивного дела Амурской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций 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), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. N 286"О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих организаций.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела (далее – учреждений), формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры и архивного дела для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры и архивного дела;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере культуры и архивного дела, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

2) установлению диалога между учреждениями культуры и архивного дела и гражданами - потребителями услуг;

- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений культуры и архивного дела;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры и архивного дела;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений культуры и архивного дела всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития и разработку основных направлений в сфере культуры и архивного дела Амурской области.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и амурской области;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности организаций культуры

3.1. Министерство культуры и архивного дела Амурской области (далее - министерство) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений культуры и архивного дела при министерстве культуры и архивного дела Амурской области (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Амурской области, в который входят представители общественной палаты Амурской области, организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры, искусства и архивного дела;

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;

4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры и архивного дела;

5) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

6) направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;

7) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности учреждений культуры и архивного дела. В полномочия Общественного совета входит:

1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

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

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры и архивного дела на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом региональной системы оценки качества в сфере культуры и архивного дела Амурской

области и положением о мониторинге качества в сфере культуры и архивного дела Амурской области;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждений культуры и архивного дела;

8) направление в министерство:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения культуры и архивного дела:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждений;

4) создают общественные органы оценки качества деятельности учреждения и ее структурных подразделений;

5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6) разрабатывают на основе предложений министерства или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с министерством;

7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела.

Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг в сфере культуры и архивного дела.

Данные показатели предусмотрены в (где у нас?)

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);

материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).