



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

(Минкультуры РА)

### П Р И К А З

« 13 » ноября 2013 г.

№ 288-п

г. Горно-Алтайск

#### **О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай**

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», **п р и к а з ы в а ю :**

Утвердить:

1. Прилагаемое Положение об Общественном совете по вопросам формирования независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай на 2013- 2015 годы.
2. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай.
3. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай.
4. Руководителям государственных учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай на основании настоящего приказа разработать и утвердить Положение об Общественном совете по вопросу формирования независимой оценки качества работы учреждения культуры, Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры, Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждения, по проведению независимой оценки качества работы учреждения культуры.

5. Заведующей канцелярии Кудирмековой А.Н. ознакомить руководителей учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай с настоящим приказом под роспись.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.О.Министра

А.А.Беляев

Согласовано:

Специалист-эксперт (юрист)

Ю.М.Дидеев

Утверждено:  
Приказом Министерства культуры  
Республики Алтай  
от «13» ноября 2013г. № 288-п

**Порядок  
проведения независимой оценки качества работы  
учреждений культуры и искусства, подведомственных  
Министерству культуры Республики Алтай**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай (далее – учреждения), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в независимой оценке качества работы учреждений в сфере культуры (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности услуг в сфере культуры для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений культуры, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и [www.culture-altai.ru](http://www.culture-altai.ru);

при Министерстве культуры Республики Алтай, создан общественный Совет формирования независимой оценки качества работы учреждений культуры (далее – Общественный совет) в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, и составление рейтинга деятельности учреждений;

при учреждениях образуются Общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее - совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют

представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Общественный совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, он-лайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на [www.culture-altai.ru](http://www.culture-altai.ru);

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются учреждения государственной, муниципальной формы и иной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере культуры.

Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджетов Республики Алтай.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организационное и техническое проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Министерством.

## **II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений оказывающих услуги в сфере культуры;

типы и перечень учреждений, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества;

Положение об Общественном совете по вопросам формирования независимой оценки качества работы учреждений культуры искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай (Приложение 1);

Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай (Приложение 2);

Критерии и показатели оценки эффективности работы учреждений культуры искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай (Приложение 3);

Программу мониторинга качества работы учреждений культуры.

II этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Общественным советом;

проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;

расчет оценочного балла качества работы учреждения;

подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;

составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Общественный совет;

размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Общественным советом рейтинга учреждений:

изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;

составление рейтинга учреждений;

организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных целевых программ;

при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;

подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Общественного совета и информацию о рейтингах на сайте [www.culture-altai.ru](http://www.culture-altai.ru);

направление в Министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра

типов и перечня учреждений;  
показателей оценки качества работы учреждений;  
проекта формы анкет для опросов;  
порядка проведения независимой оценки качества;  
форм отчетов совета учреждения.

7. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

открытость и доступность информации об учреждении;  
комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;  
минимальное время ожидания в очереди при получении услуги;  
удобный режим работы учреждений культуры;  
доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;  
доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Общественного совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По результатам независимой оценки показатели по решению Общественного совета могут быть изменены.

Общественный совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

Общественным советом введен дополнительный критерий «доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении» для измерения которого используются 2 дополнительных показателя:

«доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения»;

«доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения».

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным и в сроки, установленные Министерством культуры Республики Алтай.

### **III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений**

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Общественным советом.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа

учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения;

рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере культуры.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений сферы культуры. Оценочный балл, который определяется Общественным советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-10 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 11-12 – по 5-бальной шкале.

Общественный совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Общественный совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений культуры получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

15. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

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

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

---

Утверждено:  
 Приказом Министерства культуры  
 Республики Алтай  
 от «13» ноября 2013г. № 288-п

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы  
 учреждений, по проведению независимой оценки качества работы  
 учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству  
 культуры Республики Алтай**

Критерий	Показатели	Кра т ность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	- Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов
	- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	- доля посетителей**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество посетителей**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов



				до 100%)	
		- доля посетителей**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество посетителей**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры  (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля посетителей**, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество посетителей**, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры  (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни	- доля посетителей **, считающих удобным режим работы учреждений культуры, от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество посетителей**, считающие удобным режим работы учреждений культуры , *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры  (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля посетителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество посетителей**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов

				<p>посетителей** учреждения культуры</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	100 – 10 баллов
		<p>- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 8)</p>	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>Показатель 8 = количество посетителей**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных посетителей** учреждения культуры</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9 – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 – 7 баллов</p> <p>80 – 89,9 – 8 баллов</p> <p>90 – 99,9 – 9 баллов</p> <p>100 – 10 баллов</p>
	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры	<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры от числа опрошенных посетителей учреждения (показатель 9)</p>	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>Показатель 9 = количество получателей услуг**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9 – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 – 7 баллов</p> <p>80 – 89,9 – 8 баллов</p> <p>90 – 99,9 – 9 баллов</p> <p>100 – 10 баллов</p>
		<p>- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 10)</p>	1 раз в год	<p>Метод – изучение данных сайта <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p> <p>Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)</p> <p>Показатель 10 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения</p> <p>(значение от 0 и выше)</p>	<p>0,1 и более – 0 баллов</p> <p>0,09 - 1 балл</p> <p>0,08 - 2 балла</p> <p>0,07 - 3 балла</p> <p>0,06 - 4 балла</p> <p>0,05 - 5 баллов</p> <p>0,04 - 6 баллов</p> <p>0,03 - 7 баллов</p> <p>0,02 - 8 баллов</p> <p>0,01 – 9 баллов</p> <p>0 – 10 баллов</p>

	Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых посетителям в учреждениях культуры	- Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 11 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенного персонала учреждения  (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 – 0 баллов 20 – 39,9– 1 балл 40 –59,9 – 2 балла 60 –79,9 – 3 балла 80 –89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов
		- доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 12)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 12 = количество посетителей**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенного персонала учреждения  (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 – 0 баллов 20 – 39,9– 1 балл 40 –59,9 – 2 балла 60 –79,9 – 3 балла 80 –89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов

\*К опрошенным можно отнести посетителей, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\* При отсутствии возможности опроса посетителей, получателей услуг, лица заинтересованные в проведении опроса проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Утверждено:  
Приказом Министерства культуры  
Республики Алтай  
от «13» ноября 2013г. № 288-п

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об Общественном совете по вопросам формирования независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай на 2013- 2015 годы**

#### 1. Общие положения

1.1. Общественный совет по вопросам формирования независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры и искусства, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай (далее – учреждения культуры) на 2013- 2015 годы (далее – Общественный совет) является постоянно действующим коллегиальным совещательным органом при Министерстве культуры Республики Алтай (далее – Министерство).

1.2. Состав Общественного совета утверждается приказом Министерства на основании предложений общественных объединений, граждан и организаций.

1.3. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай.

1.4. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

1.5. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Алтай, постановлениями и распоряжениями Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай, а также настоящим Положением.

#### 2. Цель и задачи Общественного совета

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы учреждений культуры.

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. Организация и реализация мероприятий по оценке качества работы учреждений культуры, с целью повышения эффективности их деятельности.

2.2.2. Подготовка согласованных с Министерством рекомендаций по улучшению качества работы учреждений культуры.

### 3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы учреждений культуры:

3.1.1. Формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности учреждений перечень учреждений культуры для проведения оценки качества их работы, в том числе на основе изучения результатов общественного мнения.

3.1.2. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений культуры.

3.1.3. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений культуры, в том числе с помощью анкетирования клиентов учреждений культуры и изучение рейтинга Учреждения на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3.1.4. Определяет критерии эффективности и качества работы оцениваемых учреждений культуры, характеризующие:

открытость, доступность, актуальность, достоверность информации о учреждении культуры и порядке предоставления услуг в учреждениях культуры, в том числе в электронной форме;

комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в учреждении культуры;

доступность получения услуг в учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуг в учреждении культуры;

культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения культуры;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях культуры.

3.1.5. Устанавливает порядок оценки качества работы учреждений культуры на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.1.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждений культуры, рейтинги деятельности учреждений культуры.

3.1.7. Формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемых учреждений и рейтинги деятельности оцениваемых учреждений.

3.1.8. Принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы учреждений культуры, а также формирует предложения по оценке качества работы учреждений культуры.

### 4. Состав Общественного совета

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Состав Общественного совета формируется Министерством из представителей общественных организаций, средств массовой информации и составляет не менее 7 человек.

4.4. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

4.5. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

## 5. Порядок деятельности Общественного совета

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета.

5.2. Члены Общественного совета принимают личное участие в заседаниях Общественного совета и рабочих групп Общественного совета.

5.3. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета.

5.4. Заседания Общественного совета проводятся не реже двух раз в год. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.5. Заседание Общественного совета считается правомочным в случае, если на нем присутствует более половины его членов.

В соответствии с повесткой заседания Общественного совета на заседании могут присутствовать представители общественных объединений и организаций, не вошедших в состав Общественного совета.

5.6. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.7. Информация о месте и времени проведения заседания Общественного совета размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также члены Общественного совета извещаются письменно не позднее чем за три календарных дня до дня заседания.

5.8. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности учреждений культуры при организационной, информационной и методической поддержке Министерства.

5.9. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.10. Решение заседания Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем Общественного совета.

5.11. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.12. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы учреждений культуры, рейтинги

деятельности учреждений культуры, размещаются на официальном сайте Министерства и в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

5.13. Министерство имеет право придерживаться иной позиции по рассмотренному Общественным советом вопросу. В случае, когда решение Общественного совета не может быть учтено, Министерство представляет Совету мотивированное заключение на его решение.

5.14. Организационное и техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется Министерством культуры Республики Алтай.

---