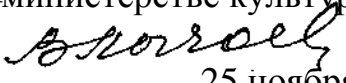


УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета
при министерстве культуры Ставропольского края
 В.М. Лычагин
25 ноября 2014 г.

**Методика
независимой оценки качества работы государственных
учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

1. Методика независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению в области социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм

оценки;

- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, оценивается по следующим критериям:

- 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 и др.

Для проведения независимой оценки Общественным советом при министерстве культуры Ставропольского края разрабатываются оценочные листы, в которых на основе вышеперечисленных критериев устанавливается система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

Система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, формируется Общественным советом на основе предложений, представленных министерством культуры Ставропольского края, работниками и пользователями учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

4. Указанные в пункте 3 настоящей методики критерии оцениваются по сумме показателей, разработанных для каждого типа учреждений, оказывающих социальные услуги. При этом каждый показатель критерия

оценивается в 1 балл в случае его наличия и в 0 баллов в случае его отсутствия по формуле:

$$K = P1 + P2 + P3 + \dots, \text{ где}$$

K - критерий оценки

P - показатель оценки

На основе полученных значений рассчитывается оценочный балл по каждому опросному листу по формуле:

$$B = K1 + K2 + K3 + \dots, \text{ где}$$

B - средний оценочный балл по одному опросному листу

K - количество критериев

Для каждого учреждения заполняется один оценочный лист.

Общественный совет проводит обработку полученных данных и рейтингование учреждений, оказывающих социальные услуги, на основе которых составляются и направляются в министерство культуры Ставропольского края предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

5. Результаты рейтингования учреждений размещаются на официальном сайте министерства культуры Ставропольского края (<http://www.mincultsk.ru/>).

6. Периодичность проведения независимой оценки – один раз в два года (или по мере необходимости), согласно утвержденного советом графика.

7. Общественный совет по вопросам проведения независимой оценки и составления рейтингов учреждений, оказывающих социальные услуги, может взаимодействовать с независимыми социологическими организациями.