



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**  
(МИНКУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ)

**ПРИКАЗ**

04.04.2013

№ 79а

**О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирования повышения качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1 План мероприятий по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры и туризма Республики Мордовия (далее – подведомственные учреждения).

1.2 Положение о системе независимой оценки качества деятельности государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры и туризма Республики Мордовия.

2. Руководителям подведомственных учреждений в рамках системы контроля и оценки качества совместно с общественными организациями обеспечить в учреждениях формирование внедрения независимой системы оценки качества деятельности.

3. Контроль настоящего приказа возложить на заместителя Министра Храмова Н.Л.

Министр

Алямкина Н.В.

В.И.Шарапов



В.И.Шарапов

«4» июня 2013 г.

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры и туризма Республики Мордовия

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения
1.	<p>I. Меры институционального характера</p> <p>1) Положение об Общественном (экспертном) совете по независимой оценке качества деятельности учреждений при Министерстве культуры и туризма Республики Мордовия в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №487-р (далее Обственный совет);</p> <p>2) Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее – независимая оценка качества).</p> <p>II. Меры организационного характера</p> <p>2. Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:</p> <p>1) сформировать и утвердить состав общественного совета при Министерства культуры и туризма Республики Мордовия;</p> <p>2) разработать и внедрить систему независимой оценки качества предоставления услуг в подведомственных учреждениях культуры;</p> <p>3) подготовка совместно с заинтересованными общественными организациями предложений по улучшению качества предоставления услуг в сфере культуры;</p> <p>4) организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества;</p>	2 кв.2013 г.
		3 кв. 2013 г.
		2 кв. 2013 г.

	5) организационно-техническое обеспечение работы общественных советов по проведению независимой системы оценки качества.	
3.	Организация деятельности Общественного совета: - определение типов и перечня организаций культуры для проведения независимой оценки качества; - разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества; - проведение независимой оценки деятельности организаций культуры; - обсуждение итогов мониторинга и рейтингов; - подготовка предложений по улучшению качества услуг.	2 кв. 2013 г. ежегодно
4.	Информационное сопровождение независимой системы оценки качества, в том числе: 1) размещение информации о функционировании независимой системы оценки качества и результатах этой оценки на официальном сайте Министерства культуры и туризма Республики Мордовия, учреждений культуры и в средствах массовой информации; 2) проведение мероприятий (круглых столов, конференций) с участием общественных организаций для распространения лучших практик организации независимой системы оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы; 3) обобщение опыта применения передовых технологий предоставления услуг в сфере культуры.	постоянно
5.	Обеспечение информационной открытости государственных учреждений культуры Республики Мордовия  Размещение на официальном сайте Министерства культуры и туризма Республики Мордовия и сайтах учреждений культуры: - результатов мониторинга и рейтингов; - предложений о повышении качества деятельности учреждений; - план мероприятий по реализации предложений повышению качества деятельности учреждений (в течение 2 недель от даты поступивших предложений)	постоянно



УТВЕРЖДАЮ:

Министр культуры и туризма Республики  
Мордовия

В.И.Шарапов  
2013 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о системе независимой оценки качества деятельности государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры и туризма Республики Мордовия

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры и туризма Республики Мордовия (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - система), осуществляющей 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 учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - учреждений), формируется в целях:

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

### 1.4. Система включает:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, 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 и гражданами - потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;

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;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленических решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры края, разработку основных направлений культурной политики региона.

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 Республики Мордовия;

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) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений

3.1. Министерство культуры и туризма Республики Мордовия (далее - министерство) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

1) формирует Общественный (экспертный) совет по независимой оценке деятельности учреждений при министерстве (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия, в который входят представители

общественных организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных заинтересованных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

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;

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 Общественного совета;

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

### 3.2. 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 на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений;

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 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 учреждениями культуры;

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) участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

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

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

4) создают общественные органы оценки качества деятельности учреждения и его 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 учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

8) руководствуются в своей деятельности Кодексом профессиональной этики государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Республики Мордовия.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений.

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

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

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 и опросы

в учреждениях);

4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).