Приложение № 3
к приказу управления
культуры и искусства
Липецкой облает
от 24 июня 2015 г. № 214

Положение
по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области (далее - Положение) разработано в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 487-р, приказами Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля.

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является управление культуры и искусства Липецкой области.

1.4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.5. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

1.6. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры управление культуры и искусства Липецкой области с участием общественных организаций формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждает положение о нём.

1.7. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по её проведению,

проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.8. Управление культуры и искусства Липецкой области и организации культуры размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию о деятельности организаций культуры в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Цели, задачи и механизм проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области

2.1. Основными целями независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры являются:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- повышение качества работы организаций культуры.

2.2. Независимая оценка качества работы организаций культуры включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

2.3. Основные задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- получение достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

− обеспечение открытости и доступности полной, актуальной и достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры для всех категорий пользователей;

- совершенствование управления качеством оказания услуг организациями культуры.

2.4. Для решения задач проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры общественный совет вправе:

а) формировать перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества на основе изучения результатов общественного мнения;

б) определять критерии эффективности работы организаций культуры, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;

- 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 организаций культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания в организации культуры;

в) устанавливать порядок независимой оценки качества работы организаций культуры на основании критериев эффективности работы организаций культуры, в том числе с учётом настоящего Положения;

г) организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

2.6. Для проведения независимой оценки качества работы организаций культуры управление культуры и искусства Липецкой области вправе привлекать организацию-оператора.

2.7. Для отбора организации-оператора управление культуры и искусства Липецкой области подготавливает, а общественный совет рассматривает, даёт свои предложения и утверждает проект технического задания по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

2.8. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор и оценка удовлетворённости получателей услуг.

2.9. Полученная от организации-оператора информация по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры анализируется управлением культуры и искусства Липецкой области на соответствие требованиям государственного контракта и рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей организаций культуры, которые вправе в ходе заседания давать пояснения, делать замечания, вносить предложения относительно результатов независимой оценки.

2.10. Общественный совет по итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки качества корректирует (при необходимости) и утверждает результаты.

2.11. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно), утверждает их и направляет в управление культуры и искусства Липецкой области.

2.12. В целях улучшения качества работы организаций культуры:

а) управление культуры и искусства Липецкой области

- направляет организациям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учётом изучения результатов независимой оценки

качества работы учреждений и предложений общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями культуры планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации культуры:

- разрабатывают на основе предложении, указанных в абзаце втором подпункта «а» настоящего пункта, план об улучшении качества работы организации культуры и утверждают этот план по согласованию с управлением культуры и искусства Липецкой области:

- размешают планы мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.