Приложение № 2
к приказу министерства культуры
Сахалинской области
от _____№ _____

«УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства культуры
Сахалинской области
от 27.12.2013 № 52

Положение
о системе независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (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», в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы системы независимой оценки качества работы (далее – система независимой оценки качества) государственных подведомственных учреждений (далее – учреждений), 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 учреждений.

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.4. Источниками данных для независимой оценки качества могут быть:

- результаты социологических исследований;

- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосование в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование и опросы в учреждениях);

- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайт).

1.5. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.6. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

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

- установлению диалога между учреждениями и гражданами-потребителями услуг;

- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;

- оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы системы независимой оценки качества

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений;

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

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

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

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

- открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;

- открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

- компетентность оценки, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария.

3. Критерии оценки качества

3.1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4. Подведение итогов проведенной независимой оценки качества

4.1. По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет в министерство культуры Сахалинской области (далее – министерство) предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4.2. Учреждения на основании предложений министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по согласованию с министерством в соответствии с рекомендованной формой плана (прилагается).

4.3. В плане мероприятий необходимо предусматривать меры, реализация которых:

4.3.1. непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества;

4.3.2. позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.».