УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета
при министерстве культуры
Сахалинской области
от « 22 » мая 2015 года № 2

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (далее – Порядок), разработан во исполнение приказа министерства культуры Сахалинской области от 27.12.2013 № 52 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области».

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (далее – независимая оценка качества).

1.3. Перечень учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (далее – учреждения), подлежащих независимой оценке качества, ежегодно утверждается на заседании общественного совета и должен включать не менее 5 учреждений в год.

1.4. Независимая оценка качества включает:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления учреждениями услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;

- формирование результатов оценки качества работы и рейтинга деятельности учреждений.

1.5. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом при министерстве культуры Сахалинской области, созданным в соответствии с приказом министерства культуры Сахалинской области от 28.10.2013 № 39 (далее – Общественный совет).

1.6. Периодичность проведения независимой оценки качества определяется Общественным советом по согласованию с министерством культуры Сахалинской области (далее – министерство).

2. Механизм проведения независимой оценки качества

2.1. Министерство:

- предлагает Общественному совету перечень учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, и сроки проведения независимой оценки качества;

- организует проведение независимого социологического исследования (определение организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг);

- создаёт раздел, по независимой оценке качества на официальном сайте министерства;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений потребителями услуг о качестве оказываемых услуг на официальном сайте министерства, изучает мнения граждан в ходе электронного опроса, результаты предоставляет Общественному совету.

2.2. Общественный совет:

- совместно с министерством ежегодно формирует и утверждает перечень учреждений, подлежащих независимой оценке в текущем году;

- формирует рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации;

- определяет сроки проведения в текущем году независимой оценки качества;

- проводит независимую оценку качества;

- анализирует результаты независимой оценки качества;

- формирует рейтинг учреждений на основании результатов независимой оценки качества;

- информирует министерство о результатах независимой оценки качества;

- разрабатывает и представляет в министерство предложения об улучшении качества работы учреждений, прошедших независимую оценку качества.

2.3. Независимая оценка качества осуществляется с учетом показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями:

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждениях (от 0 до 32)			
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	От 0 до 4 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о	От 0 до 7 баллов	Все учреждения	Наличие информации

	результатах деятельности учреждения			на официальном сайте учреждения
1.4.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения. Виртуальные экскурсии по учреждению	От 0 до 4 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
1.5.	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	От 0 до 7 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг
1.6.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 5 баллов	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность,	От 0 до 6 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения

	доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должны быть доступны не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4.	Наличие дополнительных услуг учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	От 0 до 5 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
2.6.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	От 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
2.7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)			
3.1.	Электронный билет учреждения /возможность бронирования билетов/электронная очередь.	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения
3.2.	Транспортная и пешая доступность учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг

3.3.	Удобство графика работы учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
3.4.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	От 0 до 5 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг
3.5.	Простота/удобство поиска необходимого издания	От 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (от 0 до 13)			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	От 0 до 8 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	От 0 до 5 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	От 0 до 11 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
5.2.	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их	От 0 до 6 баллов	Все учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения

	деятельности; план по улучшению качества работы учреждения			
5.3.	Качество проведения экскурсий	От 0 до 4 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
5.4.	Разнообразие экспозиций учреждения	От 0 до 4 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
5.5.	Разнообразие репертуара учреждения	От 0 до 10 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг
5.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения	От 0 до 6 баллов	Все учреждения	Изучение мнения получателей услуг
5.7.	Наличие литературы, пользующейся спросом	От 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг

2.4. Министерство, получив результаты независимой оценки качества:

- анализирует полученные результаты независимой оценки качества;

- доводит результаты независимой оценки качества до сведения учреждений;

- разрабатывает план мероприятий в отношении учреждений, занявших нижние строчки рейтинга;

- определяет меры по совершенствованию деятельности учреждений с учетом предложений Общественного совета;

- учитывает результаты независимой оценки качества при принятии управленческих решений, в том числе при оценке эффективности деятельности руководителей.

2.5. Учреждения:

- на основе предложений Общественного совета, разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения по согласованию с министерством;

- разработанные планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения размещают в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на своих официальных сайтах.

2.6. Министерство контролирует исполнение учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений.

3. Применение результатов независимой оценки качества

Внедрение независимой оценки качества позволит:

- обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы учреждений;

- определять результативность деятельности учреждений и принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждений с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;

- формировать рейтинг учреждений на основании результатов независимой оценки качества;

- объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания услуг в сфере культуры, и устранять причины низкого качества их предоставления.

4.Заключительные положения

Признать утратившим силу Порядок оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области, утвержденный решением Общественного совета при министерстве культуры Сахалинской области от 27.01.2014 № 1, со дня утверждения решением Общественного совета настоящего Порядка.