

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при министерстве культуры Сахалинской области
Основание: протокол заседания Общественного совета
от 27 января 2014 года № 1

**Порядок оценки качества работы
государственных учреждений, подведомственных министерству
культуры Сахалинской области**

1. Организация проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области

1.1. Министерство культуры Сахалинской области (далее - министерство) в целях обеспечения проведения оценки качества работы государственных подведомственных учреждений (далее - учреждений):

1.1.1 осуществляет взаимодействие с Общественным советом при министерстве (далее - Общественный совет), объединяющим представителей общественных организаций, творческих союзов, профессиональных сообществ, по вопросам организации и проведения независимой оценки работы государственных подведомственных учреждений;

1.1.2 организует ежегодное проведение независимого социологического исследования с целью формирования профессиональных рейтингов учреждений;

1.1.3 осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы учреждений;

1.1.4 проводит с участием Общественного совета мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

1.1.5 направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений Общественного совета;

1.1.6 учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями

планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.

1.2. В полномочия Общественного совета входит:

1.2.1 формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

1.2.2 определение показателей качества работы 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;

1.2.3 установление порядка оценки качества работы учреждений на основании определенных показателей качества работы учреждений;

1.2.4 организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений;

1.2.5 взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

1.2.6 формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений;

1.2.7 проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями;

1.2.8 направление в министерство:

- информации о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением

услуг.

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

1.4. Учреждения:

1.4.1 обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

1.4.2 обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, определенным Общественным советом;

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

1.4.4 создают общественные органы оценки качества работы учреждения и его структурных подразделений;

1.4.5 обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

1.4.6 разрабатывают на основании предложений министерства и Общественного совета план мероприятий по улучшению качества работы учреждения;

1.4.7 размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

1.4.8. учитывают результаты мониторинга и рейтингов деятельности учреждения при оценке эффективности деятельности работников учреждений, непосредственно оказывающих социальные услуги.

2. Показатели качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области

2.1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на 3 группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказываемых учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказываемых

учреждением услуг;

III группа - показатели, характеризующие качество обслуживания и квалификацию персонала.

2.2. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Доступность библиотеки для всех категорий пользователей, наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт, информационный стенд	Наличие книги отзывов и предложений
Режим работы	Наличие посадочных мест	Квалификация персонала
Наличие информации о стоимости услуг (при наличии платных услуг)	Получение документа без промедлений	Соблюдение профессиональной этики
Наличие информации о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услуги в рамках государственного задания установлена федеральными законами	Ежегодная обновляемость фондов, в том числе периодическими изданиями	Оперативность и качество обслуживания
Наличие службы внестационарного обслуживания	Возможность доступа к фондам других библиотек	
Досуговые мероприятия для населения	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
Публичные отчеты библиотеки о деятельности	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений)	

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
Наличие сайта, on-line услуг	Наличие телефонной связи	
	Санитарное состояние помещений	

2.3. Показатели оценки работы учреждений культурно-досугового типа, театрально-концертных организаций:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники, др.	Имидж учреждения у населения
Наличие документов, регламентирующих деятельность учреждения	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещениях	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях
Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений
Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
Наличие информации о стоимости услуг (при наличии платных услуг)	Художественное оформление помещений	Использование инновационных форм в работе

Наличие информации о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услуги в рамках государственного задания установлена федеральными законами	Наличие телефонной связи	
Регулярные отчеты перед населением	Наличие сайта в сети Интернет	
Доступность цены по предлагаемым услугам		
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		
Клубная деятельность любительские объединения и	клубы по интересам с учетом <u>спроса</u> и <u>потребностей жителей</u>	

2.4. Показатели оценки работы музеев:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники	Имидж учреждения у населения
Наличие документов, регламентирующих деятельность учреждения	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещениях	Соблюдение профессиональной этики
Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	Возможность доступа к фондам других музеев	Наличие книги отзывов и предложений
Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Наличие информации о стоимости услуг (при наличии платных услуг)	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Использование инновационных форм в работе
Наличие информации о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного задания установлена федеральными законами	Художественное оформление помещений	
Регулярные отчеты перед населением	Наличие телефонной связи	
Доступность цены по предлагаемым услугам	Наличие сайта в сети Интернет	
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		

2.5. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

2.6. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 22.

2.7. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

2.8. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

3. Перечень учреждений, участвующих в независимой оценке качества

3.1. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений и

формирования рейтингов их деятельности установить перечень учреждений по типам: библиотеки, музеи, театры, зрелищные и кинодосуговые учреждения.

3.2. Для участия в независимой оценке качества определить:

3.2.1 государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»;

3.2.2 государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной краеведческий музей»;

3.2.3 государственное автономное учреждение культуры «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»;

3.2.4 государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский зооботанический парк»;

3.2.5 государственное автономное учреждение культуры «Сахалинское кинодосуговое объединение».



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от _____ № _____

г. Южно-Сахалинск

**О формировании независимой системы оценки качества работы
государственных учреждений, подведомственных
министерству культуры Сахалинской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», 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 и в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения в сфере культуры,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. План мероприятий по формированию и проведению независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (прилагается).

1.2. Положение о системе независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (прилагается).

1.3. Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам-потребителям услуг о деятельности государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области (прилагается).

2. Руководителям государственных подведомственных учреждений обеспечить:

2.1 исполнение соответствующих пунктов плана мероприятий по формированию и проведению независимой системы оценки качества;

2.2 формирование и внедрение независимой системы оценки качества работы в учреждениях в срок до 10 марта 2014 года.

3. Централизованной бухгалтерии министерства культуры Сахалинской области (А.В. Сон) обеспечить финансирование мероприятий по формированию и проведению системы независимой оценки качества работы государственных подведомственных учреждений за счет средств, предусмотренных

государственной программой «Развитие сферы культуры Сахалинской области» на 2014-2020 годы.

4. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления в сфере культуры разработать и внедрить систему независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры.

5. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на руководителей структурных подразделений министерства культуры Сахалинской области (И.В. Ильина, Е.И. Савельева, А.В. Сон).

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Е.А. Кореву – заместителя министра культуры Сахалинской области.

Министр

И.В. Гонюкова