

Методика проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

1. Методика независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;

- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивается по следующим критериям:

- 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.

Для проведения независимой оценки ГБОУ ДПО «Учебно-методический центр повышения квалификации работников культуры и искусства» (далее организация – оператор) разрабатываются оценочные листы, в которых на основе вышеперечисленных критериев устанавливается система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

Система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, формируется Общественным советом на основе предложений, представленных органами исполнительной власти республики, осуществляющими функции и полномочия учредителя учреждения.

4. Указанные в пункте 3 настоящей методики критерии оцениваются по сумме показателей, разработанных для каждого типа учреждений, оказывающих социальные услуги. При этом каждый показатель критерия оценивается в 1 балл в случае его наличия и в 0 баллов в случае его отсутствия по формуле:

$K1 = P1 + P2 + P3 + \dots$, где

K - критерий оценки

P - показатель оценки

На основе полученных значений рассчитывается оценочный балл по каждому опросному листу по формуле:

$B = K1 + K2 + K3 + \dots$, где

B - средний оценочный балл по одному опросному листу

K - сумма показателей критерия.

Для каждого учреждения заполняется один оценочный лист.

Организация-оператор проводит обработку полученных данных и рейтингование учреждений, оказывающих социальные услуги, которые представляются в Общественный Совет Министерства культуры ЧР, он в свою очередь, разрабатывает и направляет в Министерство культуры Чеченской Республики предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений культуры.

5. Результаты рейтингования учреждений размещаются на официальном сайте Министерства культуры Чеченской Республики.

6. Периодичность проведения независимой оценки – один раз в два года (или по мере необходимости), согласно утвержденного графика.