

Положение
о независимой системе оценки качества работы государственных
(муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере
культуры в Чеченской Республике

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о независимой системе оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в Чеченской Республике (далее – Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

1.2. Положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в Чеченской Республики (далее – система оценки и учреждения культуры, соответственно), 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 учреждений культуры.

1.3. Система оценки формируется в рамках учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Чеченской Республики в целях:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений культуры;
3. создания условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
4. стимулирования повышения качества деятельности учреждений культуры.

1.4. Система включает в себя:

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

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений культуры.

1.5. Использование результатов системы оценки способствует:

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

2. установлению диалога между учреждениями культуры и гражданами – потребителями услуг;

3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;

4. оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы функционирования системы оценки

2.1. Основными задачами системы являются:

осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений культуры;

привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений культуры всем категориям пользователей;

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

2.2. Основными принципами функционирования системы оценки являются:

1. открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

2. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Чеченской Республики;

3. открытость системы и возможность участия в проведении оценки;

4. открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

6. исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

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

3. Порядок формирования системы оценки

3.1. Министерство культуры Чеченской Республики (далее – Министерство) в целях реализации системы оценки:

формирует Общественный совет при Министерстве культуры Чеченской Республики (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в который входят представители творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущие деятели культуры и искусства;

осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений культуры;

организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры;

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

направляет предложения по улучшению качества работы учреждений культуры, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов в учреждения культуры;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. В полномочия Общественного совета в части, касающейся реализации системы оценки входит:

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

определение критериев эффективности деятельности учреждений культуры, 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 учреждений;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

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

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

формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений культуры;

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

направление в Министерство:

информации о результатах оценки качества деятельности учреждений культуры;

предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами.

3.4. Учреждения культуры:

обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советам;

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

создают общественные органы оценки качества деятельности;

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

разрабатывают на основе предложений Общественного совета или Министерства план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в государственных заданиях, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в государственных заданиях, государственных программах и «дорожных картах», показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для системы оценки:

материалы Общественного совета;
результаты социологических исследований;
отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).