



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«08» 04 2015 г.

г. Иваново

№163

Об утверждении Положения о проведении независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту культуры и туризма Ивановской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

На основании Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»:

1. Утвердить Положение о проведении независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту культуры и туризма Ивановской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (прилагается).

2. Наделить общественный совет при Департаменте культуры и туризма Ивановской области функциями организации-оператора в ходе проведения независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту культуры и туризма Ивановской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника Департамента культуры и туризма Ивановской области Жемулина С.А.

**Первый заместитель начальника
Департамента культуры и туризма
Ивановской области-статс-секретарь**

Н.М.Связова

Положение
о проведении независимой системы оценки качества работы
государственных учреждений Ивановской области,
подведомственных Департаменту культуры и туризма Ивановской
области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры
(одобрено решением общественного совета при Департаменте культуры
и туризма Ивановской области, протокол от 01.04.2015 №1)

1. Настоящее Положение о проведении независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту культуры и туризма Ивановской области (далее – Департамент), оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – Положение) разработано в целях организации работы в обозначенной сфере деятельности.

2. Положение разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», на основании Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

3. Независимая система оценки качества работы государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – независимая система оценки качества), является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая система оценки качества основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов общественного совета при Департаменте.

5. Участниками независимой системы оценки качества могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- эксперты.

6. Независимая система оценки качества проводится в отношении государственных учреждений Ивановской области, подведомственных Департаменту, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – учреждения культуры), не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год и не затрагивает вопросы создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

7. Независимая система оценки качества ежегодно проводится в отношении не менее 5 учреждений культуры.

8. Организацию проведения независимой системы оценки качества осуществляет Департамент, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой системы оценки качества;
- мониторинг проведения независимой системы оценки качества на региональном уровне;
- методическое обеспечение проведения независимой системы оценки качества органами местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Ивановской области;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждений культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений параллельно.

9. Непосредственное проведение независимой системы оценки качества осуществляют общественный совет при Департаменте, состав которого исключает возможность возникновения конфликта интересов, и, в необходимых случаях, организация-оператор.

10. Общественный Совет при Департаменте при наделении его функциями организации-оператора:

10.1. определяет перечень конкретных учреждений для проведения независимой системы оценки качества на текущий календарный год;

10.2. утверждает перечень показателей качества работы учреждений, характеризующий:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность (включая ценовую) получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении (качеством оказания услуг).

10.3. утверждает методы сбора первичной информации и уточняет требования к методикам их применения (размещение разработанной анкеты на сайтах всех выбранных учреждений, проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений, экспертная оценка);

10.4. создает социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений;

10.5. разрабатывает систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах Департамента и учреждений в сети «Интернет»;

10.6. собирает данные и обрабатывает их в соответствии с разработанными методиками;

10.7. систематизирует выявленные проблемы деятельности учреждений в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

10.8. анализирует динамику исследуемых показателей;

10.9. формирует рейтинг учреждений;

10.10. проводит общественное обсуждение результатов независимой системы оценки качества;

10.11. разрабатывает предложения по улучшению качества работы учреждений и представляет их в Департамент.

10.12. разрабатывает методические рекомендации для органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Ивановской области по вопросам организации и проведения независимой системы оценки качества, а также организует работу по обмену опытом между муниципальными образованиями и его обобщению по вопросам организации и проведения независимой системы оценки качества.

11. Департамент:

11.1. обеспечивает разработку программной версии утвержденных общественным советом при Департаменте социологических анкет и информационной системы независимой системы оценки качества, позволяющей в режиме реального времени получать результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах Департамента и учреждений в сети «Интернет»;

11.2. при наличии возможности вправе привлекать к исполнению п.п. 10.5-10.9 и п. 11.1 настоящего Положения организацию-оператора, предоставляющую обработанные результаты проведения независимой системы оценки качества и рейтинг учреждений в общественный совет при Департаменте, при отсутствии такой возможности – привлекает к исполнению указанных этапов проведения независимой системы оценки качества

общественный Совет при Департаменте, возлагая на него функции организации-оператора;

11.3. в месячный срок с момента поступления информации о результатах проведения независимой системы оценки качества:

- рассматривает ее и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений;
- размещает ее на сайте Департамента и контролирует ее наличие на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

12. Учреждения:

- размещают информацию о результатах проведения независимой системы оценки качества на своих сайтах и сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- на основании предложений по улучшению качества работы учреждений, разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) по рекомендованной форме плана (приложение 1 к Положению), размещая их на своих сайтах в сети «Интернет» и обеспечивая их выполнение.

13. В плане мероприятий необходимо предусмотреть меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;
- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

14. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой системы оценки качества осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Положению о проведении
независимой системы оценки качества
работы государственных учреждений
Ивановской области, подведомственных
Департаменту культуры и туризма
Ивановской области, оказывающих
социальные услуги в сфере культуры

**План
мероприятий по улучшению качества работы
учреждения культуры**

Наименование учреждения культуры: _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой системы оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия