Утверждено
приказом ГБУК НСО «НОТКЦ» №-04Д
_____ Р.Ш. Тихомирова
от 01.06.2015 г.

Положение
о системе независимой оценки качества деятельности ГБУК НСО «Новосибирский областной татарский культурный центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (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), 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».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы ГБУК НСО «НОТКЦ», оказывающие услуги в сфере культуры (далее – система), 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 организации.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее - независимая оценка) проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.3. Система оценки качества деятельности ГБУК НСО «НОТКЦ», оказывающие услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждения, оказывающие услуги в сфере культуры;
3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждения;
4) стимулирования повышения качества деятельности учреждения.

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением, в том числе в электронной форме;
2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждения.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения для получения необходимой услуги;
2) установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения;
4) оценке деятельности руководителя учреждения.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждения;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждения всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Новосибирской области, разработку основных направлений культурной политики региона.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1) законность;
2) открытость и публичность;
3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;
5) добровольность участия общественных объединений;
6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
7) полнота информации, используемой для проведения оценки;
8) компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности ГБУК НСО «НОТКЦ»

3.1.Учреждение:

1) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
2) размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
3) привлекает общественные организации для независимой оценки качества предоставления услуг;
4) обсуждает с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
5) разрабатывает на основе предложений министерства план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждают этот план по согласованию с министерством;
6) размещает планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивает их выполнение.

4. Показатели и критерии независимой оценки качества

4.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.2. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждения;
2) изучение статистической информации органов исполнительной власти;

3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1) информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;

2) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

3) результаты социологических исследований;

4) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);

5) данные статистической отчетности;

общедоступная информация об учреждении, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты)»

5. Проведение независимой оценки качества

5.1. Участниками независимой оценки могут являться:

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

5.2. Организацию проведения независимой оценки осуществляет министерство, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций культуры, подведомственных министерству.

5.3. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов 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 РФ от 30.09.2013 №1505.

5.4. Учреждение на основании предложений министерства и общественного совета, в недельный срок разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:

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

5.4.1. В плане мероприятий предусматриваются 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 услуг в сфере культуры;

5.4.2. Учреждение представляет планы мероприятий в министерство и размещает на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивает их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

5.5. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.