

Директор ГБУК НСО «Редакция журнала «Сибирские огни»

УТВЕРЖДАЮ

/М.Н. Шукин/

«11» декабря 2017г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о системе независимой оценки качества деятельности ГБУК НСО «Редакция журнала «Сибирские огни»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности ГБУК НСО «Редакция журнала «Сибирские огни» (далее – Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федерального закона от 21.07.2014г. № 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 «Редакция журнала «Сибирские огни», оказывающего 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 «Редакция журнала «Сибирские огни», оказывающего услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

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

1.4. Система включает в себя:

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

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- принятию потребителями услуг обоснованного решения для получения необходимой услуги;
- установлению диалога между организациями культуры и гражданами – потребителями услуг;
- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения;

- 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 «Редакция журнала «Сибирские огни»**

3.1. Учреждение:

- обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
- размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
- привлекает общественные организации для независимой оценки качества предоставления услуг;
- обсуждает с общественными органами результаты оценки и разрабатывает меры по улучшению качества услуг;
- разрабатывает на основе предложений министерства культуры РФ план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждает этот план по согласованию с министерством;
- 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) информация 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;
- 6) 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 культуры РФ, 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 культуры РФ 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 30.09.2013г. № 1505.

5.4. Учреждение на основании предложений министерства культуры РФ 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	Ответственное лицо	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 культуры РФ и размещает на своем официальном сайте 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 РФ.