

Порядок проведения оценки качества работы ОГБУК "Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А.Гончарова"

УТВЕРЖДЕН

решением общественного совета
Министерства искусства и культурной политики
Ульяновской области

Основание: протокол заседания общественного совета Министерства
искусства и культурной политики Ульяновской области от 17.02.2015 № 2

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг областными
государственными учреждениями культуры и государственными архивами Ульяновской
области

Общие положения

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг областными
государственными учреждениями культуры и государственными архивами Ульяновской
области (далее – Порядок), разработан в соответствии с методическими рекомендациями
Министерства культуры РФ (приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. №
1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки
качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные
услуги в сфере культуры”).

Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества,
критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок
формирования публичных рейтингов.

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества оказания услуг с
участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг областных государственных
учреждений культуры и государственных архивов Ульяновской области (далее –
учреждений), представителей общественных организаций и иных экспертов.

Контроль за проведением независимой оценки качества оказания услуг учреждениями (далее
– независимая оценка качества) осуществляется общественным советом Министерства
искусства и культурной политики Ульяновской области (далее - общественный совет).

Методика проведения независимой оценки качества

Независимая оценка качества производится согласно принятым критериям и показателям
данного Порядка.

Ежегодно, до 20 марта года, следующего за отчетным, производится сбор, обобщение и
анализ результатов изучения качества оказания услуг учреждениями.

По итогам анализа полученных результатов изучения качества оказания услуг учреждениями
осуществляется формирование рейтинга качества оказания услуг учреждениями.

На основе полученных результатов общественный совет осуществляет независимую оценку
качества.

По итогам проведенного общественного обсуждения общественным советом
разрабатываются предложения по улучшению качества оказания услуг учреждениями.

Результаты независимой оценки качества и предложения по его улучшению общественный совет представляет в Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области. Информация о результатах независимой оценки качества подлежит обязательному рассмотрению Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области в месячный срок и учитывается им при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.7. Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области размещает на официальном сайте в сети «Интернет» материалы по итогам проведения независимой оценки качества.

Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

открытость и доступность информации об учреждении;
комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
время ожидания предоставления услуг;
доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
удовлетворенность качеством оказания услуг.

Указанные критерии раскрываются посредством показателей, предусмотренных для каждого типа учреждений, полученные путем изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждением, и мониторинга независимым экспертами наличия информации на официальном сайте учреждения.

Порядок формирования рейтинга

5.1. Рейтинг учреждений формируется на основе итогового оценочного балла учреждений.

5.2. Общий, итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей.

5.3. Для формирования рейтинга по учреждениям, охваченных независимой оценкой качества их работы, определяется процент набранных баллов от максимально возможного количества баллов для каждого типа учреждений.

5.4. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой качества предоставления услуг.

5.5. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому результату: чем выше полученный процент, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.