Государственное автономное учреждение Новосибирской области

«Новосибирский областной Российско-Немецкий Дом»

Утверждено приказом

директора ГАУ НСО «НО РНД»

от 15.06.2015 № 34

Положение

о системе независимой оценки качества оказания услуг Государственного автономного учреждения Новосибирской области «Новосибирский областной Российско-Немецкий Дом»

1. Общие положения
   1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества оказания услуг (далее - положение) Государственного автономного учреждения Новосибирской области «Новосибирский областной Российско-Немецкий Дом» (далее – ГАУ НСО «НО РНД») 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», «Положения о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры» (утверждено приказом министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 338, с изм., от 09.12.2014 № 727).

Независимая оценка качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД», а также в целях повышения качества деятельности учреждения.

* 1. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования независимой системы оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» (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 ГАУ НСО «НО РНД».

Независимая оценка качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» (далее - независимая оценка) проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

* 1. Система оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД», формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

1. повышения качества и доступности услуг ГАУ НСО «НО РНД» для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности ГАУ НСО «НО РНД»;
3. создание условий для объективной оценки качества деятельности ГАУ НСО «НО РНД»;
4. стимулирования повышения качества деятельности ГАУ НСО «НО РНД».
   1. Система включает в себя:
5. обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления ГАУ НСО «НО РНД» услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
6. формирование результатов оценки качества и рейтинга деятельности ГАУ НСО «НО РНД».
   1. Использование результатов независимой оценки способствует:
7. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе ГАУ НСО «НО РНД» для получения необходимой услуги;
8. установлению диалога между ГАУ НСО «НО РНД» и гражданами – потребителями услуг;
9. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности ГАУ НСО «НО РНД»;
10. самооценке деятельности руководства ГАУ НСО «НО РНД».
11. Задачи и принципы функционирования системы
    1. Основными задачами системы являются:
12. осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности ГАУ НСО «НО РНД»;
13. привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
14. обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности ГАУ НСО «НО РНД» всем категориям пользователей;
15. создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития ГАУ НСО «НО РНД», разработку основных направлений деятельности.
    1. Основными принципами функционирования системы являются:
16. законность;
17. открытость и публичность;
18. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления

услуг;

1. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;
2. добровольность участия общественных объединений;
3. независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
4. полнота информации, используемой для проведения оценки;
5. компетентность и профессионализм членов общественного совета.
6. Порядок формирования независимой оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»
   1. ГАУ НСО «НО РНД» в целях обеспечения проведения оценки качества оказания услуг:
7. возлагает функции независимой оценки на Общественный совет Государственного автономного учреждения Новосибирской области «Новосибирский областной Российско-Немецкий Дом» (далее – Общественный совет) созданный в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, в который входят представители организаций культуры, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущие деятели культуры и образования;
8. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
9. обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;
10. обеспечивает совместно с Общественным советом сбор информации по установленным п.4.2. настоящего Положения общим критериям оценки качества оказания услуг;
11. обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
12. размещает на официальном сайте ГАУ НСО «НО РНД» обзоры мнений граждан – потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы ГАУ НСО «НО РНД»;
13. обсуждает с Общественным советом результаты оценки и разрабатывает меры по улучшению качества услуг;
14. разрабатывает на основе предложений министерства культуры Новосибирской области план по улучшению качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» и утверждает этот план по согласованию с министерством;
15. размещает планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» на своем официальном сайте и обеспечивает его выполнение.
    1. Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»:
16. устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» (дополнительно к установленным в п.4.2. общим критериям);
17. осуществляет организацию работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
18. формирует результаты оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
19. проводит обсуждение результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг ГАУ НСО «НО РНД»;
20. подготавливает направление в администрацию ГАУ НСО «НО РНД»:

* информации о результатах оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД»;

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

* 1. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

1. Показатели и критерии независимой оценки качества оказания услуг
   1. Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области, государственных программах и «дорожных картах».
   2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям (приказ Минкультуры РФ от 25.02.2015г. №288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»):

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.
  1. Для расчета показателей применяются следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1. изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности ГАУ НСО «НО РНД»;
2. изучение статистической информации органов исполнительной власти и ГАУ НСО «НО РНД»;
3. опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).
   1. Источники данных для независимой оценки:
4. материалы Общественного совета;
5. информация от общественных объединений, общественного, наблюдательного советов ГАУ НСО «НО РНД»;
6. информация от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;
7. результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
8. результаты социологических исследований;
9. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование);
10. общедоступная информация, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).
11. Проведение независимой оценки качества
    1. Участниками независимой оценки могут являться:

* общественные организации;
* профессиональные сообщества;
* средства массовой информации;
* специализированные рейтинговые агентства;
* иные эксперты.
  1. Организацию проведения независимой оценки осуществляет:
* Министерство культуры Новосибирской области, 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.
* Общественный совет ГАУ НСО «НО РНД» (согласно п.3.1. настоящего Положения).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок  реализа  ции | Ответствен  ный | Резуль  тат | Показатели,  характеризующие  результат  выполнения  мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |

* 1. ГАУ НСО «НО РНД» на основании предложений Министерства культуры НСО и Общественного совета, в недельный срок разрабатывает и утверждает планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:
     1. В планах 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;
  + 1. ГАУ НСО «НО РНД» представляет планы мероприятий в Министерство культуры НСО и размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет», обеспечивает их выполнение и отчетность в контрольные сроки.
  1. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг ГАУ НСО «НО РНД» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.