Утверждено:

Приказом Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина»

от «18» ноября 2013г. № 204

**Порядок**

**проведения независимой оценки качества работы**

**Бюджетного учреждения Республики Алтай**

**«Национальный музей имени А.В. Анохина»**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина» (далее – учреждения), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждения, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждения, порядок формирования публичных рейтингов деятельности (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждения с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности услуг в сфере музейной деятельности для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждения, и стимулирования повышения качества работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждения, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и www.culture-altai.ru;

при Бюджетном учреждении Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина», образован Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы учреждения и участия в формировании рейтинга деятельности учреждения (далее - совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждения участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтинга учреждения Общественный совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждения;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, он-лайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на www.culture-altai.ru;

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждением,для целей Порядка, понимается учреждение государственной, муниципальной формы и иной формы собственности, созданная для оказания услуг в сфере культуры.

Оценкой качества работы учреждения, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативность.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджетов Республики Алтай.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организационное и техническое проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Министерством.

**II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

6. Проведение оценки качества работы учреждения включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения оказывающих услуги в сфере культуры;

типы и перечень учреждения, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества;

Положение об Общественном совете по вопросам формирования независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина» (Приложение 1);

Порядок проведения независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина» (Приложение 2);

Критерии и показатели оценки эффективности работы Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина» (Приложение 3);

Программа мониторинга качества работы учреждения культуры.

II этап – формирование совета учреждения и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Общественным советом;

проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;

расчет оценочного балла качества работы учреждения;

подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;

составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Общественный совет;

размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Общественным советом рейтинга учреждений:

изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;

составление рейтинга учреждений;

организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных целевых программ;

при необходимости заслушивание представителей советов учреждения;

подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;

в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Общественного совета и информацию о рейтингах на сайте www.culture-altai.ru;

направление в Министерство информации о результатах оценки качества работы учреждения и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра типов и перечня учреждений;

показателей оценки качества работы учреждения;

проекта формы анкет для опросов;

порядка проведения независимой оценки качества;

форм отчетов совета учреждения.

7. Для оценки эффективности работы учреждения, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

минимальное время ожидания в очереди при получении услуги;

удобный режим работы учреждений культуры;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Общественного совета критерии эффективности работы учреждения могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждения. По результатам независимой оценки показатели по решению Общественного совета могут быть изменены.

Общественный совет, при организации проведения оценки качества работы учреждения, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждения.

Общественным советом введен дополнительный критерий «доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении» для измерения которого используются 2 дополнительных показателя:

«доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения»;

«доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения».

9. Проведение оценки качества работы учреждения осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждения.

10. Размещение сведений о деятельности учреждения, оказывающий услуги в сфере культуры, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным и в сроки, установленные Министерством культуры Республики Алтай.

**III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений**

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Общественным советом.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения;

рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере культуры.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений сферы культуры. Оценочный балл, который определяется Общественным советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-10 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 11-12 – по 5-бальной шкале.

Общественный совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Общественный совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений культуры получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

15. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественных советов;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в [абзаце втором подпункта "а"](#Par56) настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.