Утверждаю
Председатель Общественного совета
при комитете по культуре
администрации города Мурманска
_____ Котова Г.П.
(разработан на основании решения заседания
Общественного совета при комитете по культуре
администрации города Мурманска
(протокол № 2 от 17.03.2014)

Порядок организации проведения независимой оценки качества работы подведомственных комитету по культуре учреждений, оказывающих социальные услуги

1. Общие положения

1.1. Порядок организации проведения независимой оценки качества работы подведомственных комитету по культуре учреждений, оказывающих населению в сфере культуры и искусства (далее – Порядок, Учреждения соответственно), разработан в целях организации проведения независимой оценки качества работы Учреждений.

1.2. Независимая оценка качества работы Учреждений (далее – независимая оценка) основывается на следующих принципах:

– законность;

–открытость и публичность;

– добровольность участия общественных объединений;

– независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

– полнота информации, используемой для проведения оценки.

1.3. Независимая оценка качества работы Учреждений проводится Общественным советом при комитете по культуре администрации города Мурманска (далее – Общественный совет).

2. Процедура проведения независимой оценки качества работы Учреждений

2.1. Проведение оценки качества работы Учреждений состоит из трех этапов: организационно-подготовительного, полевого и аналитического.

2.2. Процедура организационно-подготовительного этапа включает в себя:

2.2.1. Проведение разведывательного исследования.

Разведывательное исследование используется в качестве предварительного этапа проведения независимой оценки, в ходе которого Общественным советом изучается нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность Учреждений, мнения экспертов, потребителей услуг или их представителей,

информация из иных источников с целью определения предварительного перечня проблем, задач и критериев (показателей) для изучения.

Разведывательное исследование может проводиться с использованием следующих методов: нестандартизированное интервью с потенциальными респондентами, фокус-группа, «таинственный покупатель», опрос экспертов, качественный и количественный анализ (контент-анализ) документов, анализ статистической и ведомственной отчетности.

2.2.2. Для проведения независимой оценки применяются следующие критерии:

– комфортность условий и доступность получения услуг;

– открытость и доступность информации об учреждении;

– время ожидания в очереди при получении услуги;

– доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

– доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

2.2.3. Разработка и утверждение программы мониторинга оценки качества работы и рейтингования Учреждений.

Программа мониторинга оценки качества работы и рейтингования Учреждений утверждается решением Общественного совета.

2.3. В ходе полевого этапа осуществляется:

2.3.1. Сбор первичных данных.

Оценка качества работы Учреждений осуществляется с применением метода анкетирования (в том числе Интернет-опрос) и контент-анализ.

2.3.2. Обработка первичной информации, формирование итоговых данных, проводится Общественным советом.

2.4. На аналитическом этапе обеспечивается:

– анализ значений исследуемых показателей и критериев;

– анализ динамики значений исследуемых показателей и критериев;

– расчет оценки качества работы Учреждений и формирование рейтинга;

– систематизация и обобщение выявленных проблем деятельности Учреждения;

– выработка предложений по улучшению качества работы Учреждений.

2.4.1. Расчет оценки качества работы Учреждения (по категориям: учреждения дополнительного образования, культурно-досуговые учреждения, библиотеки и т.д.) проводится по каждому критерию (показателю).

2.5. Учреждениям присваиваются бальные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы Учреждений (рейтинг) (приложение № 1 к настоящему Порядку).

2.6. По итогам проведения независимой оценки качества работы Учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет комитету по культуре администрации города Мурманска (далее – Комитет) предложения по улучшению качества работы Учреждений (далее – предложения Общественного совета).

2.7. Комитет направляет предложения Общественного совета в Учреждения, которыми разрабатывается план мероприятий по улучшению качества работы Учреждения (далее – План мероприятий) в соответствии с примерной формой плана (приложение № 2 к настоящему Порядку).

План мероприятий представляется на согласование в Комитет.

Комитет на основе Планов мероприятий Учреждений готовит сводный план мероприятий по улучшению качества работы Учреждений подведомственной сферы (далее – сводный план) (приложение № 3 к Порядку) и направляет его с материалами по независимой оценке качества работы (порядок проведения, программа мониторинга, итоги независимой оценки) на согласование в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска.

2.8. После утверждения сводного плана он размещается в разделе «Комитет по культуре» в подразделе «Независимая оценка» на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

Приложение № 1
к Порядку

Рейтинг библиотек

Наименование учреждения	Общий балл по всем критериям

Рейтинг культурно-досуговых учреждений

Наименование учреждения	Общий балл по всем критериям

Рейтинг учреждений дополнительного образования

Наименование учреждения	Общий балл по всем критериям

Приложение № 2
к Порядку

План мероприятий по улучшению качества работы Учреждения

Наименование учреждения: _____

№ п/п	Мероприятие (предложение Общественного совета при комитете по культуре администрации города Мурманска)	Работа, направленная для выполнения мероприятия	Срок реализации	Результат	Ответственный

Приложение № 3
к Порядку

Сводный план мероприятий по улучшению качества работы Учреждений в сфере культуры

№ п/п	Мероприятие (предложение Общественного совета при комитете по культуре администрации города Мурманска)	Работа, направленная для выполнения мероприятия	Срок реализации	Результат	Ответственный