УТВЕРЖДЕН

Протоколом Общественного совета

при Бюджетном учреждении «Карельская государственная филармония»

от 08 декабря 2014 г. № 2

**Порядок проведения независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (далее – Порядок), разработан в соответствии Методическими рекомендациями по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 г. № 1505 и Положением об Общественном совете при Бюджетном учреждении «Карельская государственная филармония», утвержденным приказом Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» от 02 октября 2013 г. № 01-04/326.

1.2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (далее – Независимая оценка), ее критерии и показатели, методику их расчета.

1.3. Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг государственных услуг Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (далее – «Учреждение»), членов Общественного совета при Бюджетном учреждении «Карельская государственная филармония», представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.4. Оценка качества работы Учреждения организуется и проводится Общественным советом при Бюджетном учреждении «Карельская государственная филармония» (далее – Общественный совет).

1.5. Общественный совет при организации деятельности по Независимой оценке руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, Республики Карелия и настоящим Порядком.

1.6. Периодичность проведения Независимой оценки - один раз в год.

1.7. Целью Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждения по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе Учреждения, а также установление диалога между Учреждением и гражданами – потребителями услуг.

1.8. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность,

- открытость и публичность,

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений,

- полнота информации, используемой для проведения оценки.

**II. Методика проведения Независимой оценки**

2.1. Сбор информации для проведения Независимой оценки может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг Учреждения с целью получения информации об их качестве и доступности;

- изучение информации, представленной на официальном сайте Учреждения, а также информации об Учреждении, размещенной в сети Интернет, средствах массовой информации и иных открытых источниках;

- изучение годовых отчетов о деятельности Учреждения, данных федерального статистического наблюдения;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг Учреждения, отраженных в книгах отзывов и предложений;

- проведение экспертных опросов.

2.2. Полученные сведения о деятельности Учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

2.3. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждения, размещаются на официальном сайте Учреждения, предлагаются для обсуждения.

2.4. По итогам обсуждения Учреждение совместно с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждения (далее – Предложения).

2.5. Учреждение на основании Предложений разрабатывают и утверждают план мероприятий по улучшению качества своей работы, размещает его на официальном сайте Учреждения, обеспечивают его выполнение.

2.6. Общественный совет осуществляет контроль за исполнением Учреждением плана мероприятий по улучшению качества работы, оказывает практическую помощь в его реализации.

**III. Критерии и показатели Независимой оценки, методика их расчета**

3.1. Для проведения Независимой оценки используются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников учреждения.

3.2. Критерии качества работы Учреждения оцениваются в соответствии с показателями, приведенными в приложении к настоящему Порядку.

**IV. Порядок формирования Независимой оценки**

4.1. Независимая оценка формируются на основе общего итогового оценочного балла.

4.2. Итоговый оценочный бал представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

4.3. Расчет количества оценочных баллов, полученных Учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении к настоящему Порядку.