

**ПОРЯДОК
КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ГАУК НАМТ
«ГЛОБУС» СТАНДАРТАМ ОБЩИХ ТРЕБОВАНИЙ К
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ**

1. Контроль и оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг театром (далее контроль и оценка качества услуг) стандартам общих требований предоставления услуг (далее стандартам) производится в рамках системы оценки качества в ГАУК НАМТ «Глобус» (СОК).

2. Настоящее Положение устанавливает единый порядок организации и проведения *внутреннего контроля* за соответствием качества предоставляемых театром услуг установленным стандартам.

3. Целью внутреннего контроля и оценки качества услуг является обеспечение прав всех категорий потребителей на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей в театральной сфере, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4. Задачами контроля и оценки качества услуг являются:

- проведение контроля и оценки качества услуг, оказанных потребителям;

- выявление нарушений требований стандарта, установление причин их возникновения и степени их влияния на уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, безопасность для жизни и здоровья;

- регистрация результатов проведенного контроля и оценки качества услуг;

- оценка выводов о качестве услуг, оказываемым театром;

- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических ресурсов при организации услуг;

- оценка организационных технологий оказания услуг;

- изучение удовлетворенности потребителей оказанными театром услугами;

- анализ данных, полученных при проведении мониторинга показателей эффективности деятельности театра со стороны руководства театра и данных полученных при проведении мониторинга общественного совета по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры, утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 727;

- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг.

5. По итогам проведенного контроля и оценки качества услуг театра разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством в театре:

- принятие директором театра управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг;

- планирование мероприятий, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг;

- осуществление контроля над реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

6. Контроль и оценка качества услуг проводится во всех службах и отделах театра, оказывающих услугу по показу спектаклей, концертов и иных программ, а также общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

7. Контроль и оценка качества услуг осуществляется по трехуровневой системе:

- первый уровень контроля – руководители отделов театра;

- второй уровень контроля – руководители служб театра;

- третий уровень контроля – заместитель директора театра.

8. Контроль и оценку качества услуг театра также осуществляет общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

9. Ответственные за проведение контроля и оценку качества услуг несут персональную ответственность за объективность оценки качества оказанной услуги в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. В обязательном порядке контролю и оценке качества услуг, оказываемых театром, подлежат следующие случаи:

- случаи, сопровождающиеся жалобами потребителей;

- случаи, при проверке которых контролирующими органами были выявлены нарушения;

- несчастные случаи в театре.

11. Случаи, подлежащие контролю и оценке качества услуг театра в обязательном порядке, отбираются для проверки и проверяются в первую очередь. Все прочие случаи оказания услуг должны иметь одинаковую возможность быть подвергнутыми проверке.

12. При проведении контроля и оценки качества услуг ответственные за проведение контроля руководствуются: принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения», нормами «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

13. При проведении контроля и оценки качества услуг используются следующие критерии качества:

- открытость и доступность информации о театре;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников театра;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

14. В результате контроля и оценки качества услуг рассчитываются показатели для оценки эффективности деятельности театра, утвержденные приказом по театру от 29.12.2012 №428.

15. Отчет по выполнению требований стандарта по форме, прилагаемой к порядку, предоставляется в отдел прогнозирования, экономического и стратегического развития министерства культуры Новосибирской области ежегодно до 25 декабря текущего года на основании актов внутренних и внешних контрольных мероприятий, а также претензий потребителей.

16. Отчет хранится в номенклатуре дел театра 3 года.

17. Социологические исследования по выявлению мнения потребителей о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса и др.) еженедельно. Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры проводит контроль и оценку качества услуг, оказываемых театром, на основании решения принятого на заседании совета.

18. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- определение числа респондентов;
- проведение опроса потребителей услуг;
- подведение итогов проведенного опроса потребителей услуг;
- составление аналитического отчета и предложений по итогам исследования;
- осуществление иных полномочий.

19. Опрос населения может проводиться в театре, по месту жительства участников опроса, онлайн-голосований в сети Интернет и иными способами, определенными общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

Аналитический отчет и предложения о результатах проведенного исследования предоставляются директору театра.

20. Определение соответствия фактически предоставляемых услуг стандартам производится двумя путями:

- через определение значений объективных, показателей соответствия стандартам, существующему законодательству и пр.;

- анализ результатов опроса потребителей услуг о степени удовлетворенности качеством услуг;
- анализ, представленный общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

21. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых театром услуг стандартам производится по двум группам показателей:

По первой группе по следующим критериям:

Критерий	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие нарушений требований стандартов, выявленных в ходе контрольных мероприятий	1,0	Услуги соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	0,1	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам

По второй группе:

№ п/п	Степень удовлетворенности потребителей услуги	Численное значение
1	Очень высокая степень удовлетворенности	от 0,9 до 1,0
2	Высокая степень удовлетворенности	от 0,75 до 0,9
3	Допустимая степень удовлетворенности	от 0,65 до 0,75
4	Низкая степень удовлетворенности	от 0,5 до 0,65
5	Недопустимая степень удовлетворенности	от 0,0 до 0,5