

**Положение
о системе независимой оценки качества
деятельности учреждений культуры
Еманжелинского муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Министерства культуры Челябинской области от 23 сентября 2015г. № 333 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (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 этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – учреждения культуры), формируется в рамках системы оценки качества в сфере культуры Челябинской области в целях:

1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;

2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;

3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;

4)стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4.Система включает в себя:

1)обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;

2)формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений культуры.

1.5.Использование результатов независимой оценки способствует:

1)принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

2)установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;

3)разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;

4)оценке деятельности руководителей учреждений.

2.Задачи и принципы функционирования системы

2.1.Основными задачами системы являются:

-осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений культуры;

-привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

-обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений культуры всем категориям пользователей;

-создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Еманжелинского муниципального района, разработку основных направлений культурной политики района.

2.2.Основными принципами функционирования системы являются:

1)открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

2)доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Челябинской области, Еманжелинского муниципального района;

3)открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

4)открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5)прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

- 6)исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
- 7)компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок финансирования независимой оценки качества деятельности учреждений культуры

3.1. Администрация Еманжелинского муниципального района передает полномочия главного распорядителя средств управлению культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района.

3.2.Управление культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района (далее – Управление культуры) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- 1)формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений культуры при Управлении культуры Еманжелинского муниципального района (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Челябинской области и Еманжелинского муниципального района, в который входят представители учреждений культуры, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;

- 2)осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

- 3)осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;

- 4)организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения и сферы культуры;

- 5)проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

- 6)направляет главе Еманжелинского муниципального района предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;

- 7)учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.3.Общественный совет проводит в рамках программы системы качества независимую оценку качества деятельности учреждений культуры.

В полномочия Общественного совета входит:

1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

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

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере Еманжелинского муниципального района и положением о мониторинге качества в сфере культуры;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, СМИ;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;

3.4. 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.

3.5. Учреждения культуры:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;

4) создают общественные органы оценки качества деятельности;

5)обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6)разрабатывают на основе предложений главы Еманжелинского муниципального района, Управления культуры или Общественного совета план об улучшении

качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Управлением культуры;

7)размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4.Показатели и критерии оценки качества

4.1.Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Еманжелинского муниципального района, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Еманжелинского муниципального района, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3.Источники данных для независимой оценки:

1)материалы Общественного совета;

2)результаты социологических исследований;

3)отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);

4)материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).