

**Положение
о независимой системе оценки качества условий оказания услуг,
организациями в сфере культуры в муниципальном районе
«Тарумовский район»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества условий 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».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества условий 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 Республики Дагестан в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве условий оказания услуг организациями 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 условий 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 условий оказания услуг учреждениями культуры;

- привлечение общественности к оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

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

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

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1) открытость и доступность информации об организации культуры;

2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Республики Дагестан, муниципального района «Тарумовский район»;

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 условий предоставления услуг;

6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

3.1. Администрации муниципального района «Тарумовский район» в целях обеспечения проведения оценки качества условий оказания услуг деятельности учреждений:

1) Направляет в Общественную палату Тарумовского района обращение по формированию Общественного совета, по независимой оценке, деятельности учреждений образования и культуры при администрации муниципального района «Тарумовский район» (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Республики Дагестан и муниципального района

«Тарумовский район», в который входят представители профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;

2) Утверждает Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Тарумовского района;

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

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

5) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы образования и сферы культуры;

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

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

3.2. Общественный совет проводит в рамках программы системы качества независимую оценку качества условий оказания услуг организациями в сфере 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 организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере муниципального района «Тарумовский район»;

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;

3.3. 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.

3.4. 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 муниципального района «Тарумовский район», 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 муниципального района «Тарумовский район», 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 муниципального района «Тарумовский район», 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).