Утверждено

Постановлением администрации

Ермаковского района

от «10» июля 2014 г.

№ 521-п

**Положение**

**о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры Ермаковского 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 07.05. 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1**),** постановления Правительства РФ от 30.03.2013 N 286"О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги" и распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы.

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 региональной системы оценки качества в сфере культуры Красноярского края в целях:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, 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.

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 учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;
4. оценке деятельности руководителей учреждений.
5. **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 учреждения культуры всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Ермаковского 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 и Красноярского края;
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.
8. **Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений культуры Ермаковского района**

3.1. Администрация Ермаковского района в лице отдела культуры администрации Ермаковского района (далее - Отдел) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений, выполняет следующее:

1. формирует Общественный совет при Отделе (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Красноярского края, в который входят представители общественной палаты Ермаковского района, организаций культуры, профессиональных ассоциаций, общественных объединений, религиозных конфессий и иных организаций;
2. осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений культуры;
3. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений культуры;
4. организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры;
5. проводит мониторинг рейтингов деятельности учреждений культуры и разрабатывает предложения по улучшению качества предоставляемых услуг;
6. направляет учреждениям культуры предложения по улучшению качества их работы, подготовленные с учетом изучения общественного мнения, обобщения опыта предоставления услуг в области культуры органом местного самоуправления Красноярского края и Российской Федерации, анализа результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
7. учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждения при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках региональной 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 учреждения;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

1. установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом региональной системы оценки качества в сфере культуры Красноярского края и положением о мониторинге качества в сфере культуры Красноярского края;
2. организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений культуры;
3. взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;
4. формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений культуры;
5. проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;
6. направление в Отдел:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности учреждений культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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 учреждения и его структурных подразделений;
5. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
6. разрабатывают на основе предложений Отдела или Общественного совета план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Отделом;
7. размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.
8. **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 региональной системы оценки качества услуг в сфере культуры Красноярского края, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг учреждениями культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества услуг в сфере культуры Красноярского края, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1. материалы Общественного совета;
2. результаты социологических опросов (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).