

*Приложение №3
к постановлению Администрации
МР «Сергокалинский район»
№113 от 28.04.2018 г.*

**Положение
о независимой системе оценки качества условий оказания услуг,
организациями в сфере культуры в муниципальном районе
«Сергокалинский 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 I), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. №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:
 - повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
 - улучшения информированности потребителей о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
 - создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
 - стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.
- 1.4. Система включает в себя:
 - обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
 - формирование результатов оценки качества условий и рейтингов деятельности учреждений культуры.
- 1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:
 - принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
 - установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
 - разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;
 - 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 «Сергокалинский район», разработку основных направлений культурной политики района.
- 2.2. Основными принципами функционирования системы являются:
- открытость и доступность информации об организации культуры;
 - доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Республики Дагестан, муниципального района «Сергокалинский район»;
 - открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
 - открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
 - прозрачность процедур и механизмов оценки качества условий предоставления услуг;
 - исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
 - 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 «Сергокалинский район» в целях обеспечения проведения оценки качества условий оказания услуг деятельности учреждений:
- Направляет в Общественную палату Сергокалинского района обращение по формированию Общественного совета по независимой оценке деятельности учреждений образования и культуры при Администрации муниципального района «Сергокалинский район» (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Республики Дагестан и МР «Сергокалинский район», в который входят представители профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;
 - Утверждает Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Сергокалинского района;
 - осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
 - осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
 - организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы образования и сферы культуры;
 - проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
 - 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:
- формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
 - 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.
 - установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере муниципального района «Сергокалинский район»;
 - организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;
 - взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, СМИ;
 - формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
 - 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:
- обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
 - обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
 - размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
 - создают общественные органы оценки качества деятельности;
 - обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
 - разрабатывают на основе предложений Главы муниципального района «Сергокалинский район», отдела культуры, спорта и по делам молодежи или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с отделом культуры, спорта и по делам молодежи Администрации МР «Сергокалинский район»;
 - 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 «Сергокалинский 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 «Сергокалинский район», показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- материалы Общественного совета;
- результаты социологических исследований;
- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).