Приложение № 1

к протоколу заседания

Общественного совета №

от «21» октября 2014 года

**Положение**

**о системе независимой оценки работы учреждений в сфере культуры**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой системы оценки качества деятельности учреждений в сфере культуры Оконешниковского муниципального района (далее – положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года, № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» и Федерального закона от 21.07.2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

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 независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры является одной из основных форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

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 сферы культуры.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

-принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения культуры для получения необходимой услуги;

- установлению диалога между учреждениями сферы 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 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, разработку основных направлений культурной политики.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

-открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Омской области и Оконешниковского муниципального района;

-открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

-открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

- прозрачность процедур и механизмов оценки качества 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 деятельности учреждений сферы культуры**

3.1. Управление культуры администрации Оконешниковского муниципального района (далее – Управление культуры) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

-формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений  в сфере культуры при Управлении культуры администрации Оконешниковского муниципального района (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Омской области и Оконешниковского муниципального района, в который входят представители учреждений, общественных объединений и иных организаций, а также деятели культуры и искусства;

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

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

- проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений культуры и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

-направляет главе района предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений Общественного совета;

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

3.2. Общественный совет проводит независимую оценку качества деятельности учреждений 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 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

 учреждение;

-установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере культуры  и положением о мониторинге качества в сфере культуры;

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

- формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

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

- направление главе района:

 - информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

 - предложений об улучшении качества деятельности, 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:

-обеспечивают открытость и доступность  информации о своей деятельности;

- обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;

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

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

-разрабатывают на основе предложений главы района, Управления культуры  или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с главой района и Управлением культуры;

- 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, районной подпрограмме по культуре и «дорожной карте».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания  услуг культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры, 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).