Приложение №4

к Постановлению Главы

МР «Дербентский район»

от марта 2019г. № 125

Положение

о независимой системе оценки качества условий оказания услуг,  
организациями в сфере культуры в МР «Дербентский район»

1. Общие положения
   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. 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.
  2. 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. Система включает в себя:
5. обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
6. формирование результатов оценки качества условий и рейтингов деятельности учреждений культуры.
   1. Использование результатов независимой оценки способствует:
7. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
8. установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
9. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;
10. оценке деятельности руководителей учреждений.
11. **Задачи и принципы функционирования**
    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 «Дербентский район», разработку основных направлений культурной политики района.
  1. 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 «Дербентский 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.
8. **Порядок формирования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**
   1. Администрации муниципального района «Дербентский район» в целях обеспечения проведения оценки качества условий оказания услуг деятельности учреждений:
9. Направляет в Общественную палату Дербентского района обращение по формирования Общественного совета, по независимой оценке, деятельности учреждений образования и культуры при администрации муниципального района «Дербентский район» (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Республики Дагестан и муниципального района «Дербентский район», в который входят представители профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;
10. Утверждает Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Дербентского района;
11. осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
12. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
13. организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы образования и сферы культуры;
14. проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
15. учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.
    1. 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.

1. установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере муниципального района «Дербентский район»;
2. организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;
3. взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, СМИ;
4. формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
5. проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;
   1. 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.
   2. Учреждения культуры:
6. обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
7. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
8. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
9. создают общественные органы оценки качества деятельности;
10. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
11. разрабатывают на основе предложений главы муниципального района «Дербентский район», Управления культуры или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Управлением культуры;
12. размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.
13. Показатели и критерии оценки качества
    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 «Дербентский район», государственных программах и «дорожных картах».

* 1. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг культуры.

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

* 1. 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).