Согласовано Утверждаю директор

Глава администрации МКУК «Журавский КДЦ»

Журавского сельсовета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т. М. Ерченко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.С.Пушкин

**Положение**

**о системе независимой оценки качества деятельности**

**МКУК «Журавский КДЦ»**

1. Общие положения.
	1. Настоящее положение о системе независимой оценки качества деятельности МКУК «Журавский КДЦ» администрации Журавского сельсовета (далее - положение) разработано во исполнении 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. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
	2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовых информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества деятельности учреждения культуры.
	3. Система оценки качества учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры (далее – учреждение культуры), формируется в рамках внутри поселенческой системы оценки качества в сфере культуры в целях:

1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;

2) улучшение информирования потребителей о качестве деятельности учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры;

3) создание условий для объективной оценки качества деятельности для учреждений культуры;

4) стимулирования повышения качества деятельности таких организаций.

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;

2) установлению диалога между организациями культуры и гражданами – потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры;

4) оценке деятельности руководителей организации.

1. **Задачи и принципы функционирования системы.**
	1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности МКУК «Журавский КДЦ»;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Новосибирской области, разработку основных направлений культурной политики региона.

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 Новосибирской области;

3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки организации;

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 технологического инструментария оценки.

**3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждения культуры.**

3.1. Отдел культуры администрации Чистоозерного района Новосибирской области (далее – отдел культуры) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организации:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке качества деятельности организации культуры при отделе культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области,в который входят представители общественной палаты Новосибирской области, организаций культуры, творческих профессиональных работников, общественных объединений и иных организаций, а также ветеранов культуры и искусства;

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций;

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций;

4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации сферы культуры;

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

6) направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций, а также предложений общественных советов;

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

3.2 Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности организаций культуры.

В полномочия Общественного совета входит:

1. формирование перечня организаций для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
2. определение критериев эффективности деятельности организаций, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;

- 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 организации;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

3) установление порядка оценки качества деятельности организаций культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности организаций , с учетом региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области и положением о мониторинге качества в сфере культуры Новосибирской области;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности организаций;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций;

7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры;

8) направление в отдел культуры:

- информации о результатах оценки качества деятельности организаций;

- 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 работниками.

3.4. Организации 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 организации;

4) создают общественные органы оценки качества деятельности организации и ее структурных подразделений;

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

6) разрабатывают на основе предложений отдела культуры или Общественного совета план об улучшении качества деятельности организации и утверждают этот план по согласованию с отделом культуры;

7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

**4. Показатели и критерии оценки качества**

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг культуры.

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