

УТВЕРЖДЕНО
приказом отдела культуры
и искусства администрации
Амурского муниципального района
от № 71 от 04.10.2013

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе независимой оценки качества деятельности
учреждений культуры, находящихся в ведомственном подчинении
отделу культуры и искусства администрации Амурского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, находящихся в ведомственном подчинении отделу культуры и искусства администрации Амурского муниципального района (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и на основании приказа министерства культуры Хабаровского края от 04.10.2013 №328 «О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

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 социальные услуги в сфере культуры (далее - учреждений), формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений;
- создания условий для объективной оценки качества деятельности учреждений;
- стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества и рейтингов

деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;
- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;
- оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры края, разработку основных направлений культурной политики региона.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Хабаровского края;
- 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.

3.1. Отдел культуры и искусства в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений при министерстве (далее-Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Хабаровского края, в который входят представители общественных организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных заинтересованных организаций, а также ведущих деятелей

культуры и искусства;

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

- организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры;

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

- направляет учреждениям 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 при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. 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 учреждения;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

- установление порядка оценки качества деятельности учреждений на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений;

- 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 с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

- формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

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

- направление в отдел культуры и искусства:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об

организации доступа информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения:

- 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;

- создают общественные органы оценки качества деятельности учреждения и его структурных подразделений;

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

- разрабатывают на основе предложений министерства или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с министерством;

- 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.

Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- материалы Общественного совета;

- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование и опросы в учреждениях);

- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

Начальник отдела
культуры и искусства

М.А.Иголкин