|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  на заседании Общественного совета по культуре и искусству при Главе Администрации города Рубцовска Алтайского края  от «24»декабря 2015 года |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры населения города Рубцовска Алтайского края**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры города Рубцовска Алтайского края (далее – «Положение»), разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений**,** оказывающих социальные услуги».

1.2. Настоящее Положение определяет механизм проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры города Рубцовска Алтайского края (далее – «независимая оценка качества»).

1.3. Перечень муниципальных учреждений, оказывающие социальные услуги в сфере культуры города Рубцовска Алтайского края (далее – «учреждения»), подлежащих независимой оценке качества утверждается на заседании Общественного совета по культуре и искусству при Главе Администрации города Рубцовска Алтайского края (далее – « Общественный совет») и должен включать не менее 5 учреждений в год.

1.4. Независимая оценка качества формируется в целях:

1. повышения качества и доступности услуг сферы культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве предоставления услуг учреждениями культуры;
3. стимулирования повышения качества предоставления услуг учреждениями культуры**.**

1.5. Независимая оценка качества включает в себя:

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

2) формирование результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;

3) составление и представление учреждениям и Управлению рекомендаций по улучшению качества работы учреждений, прошедших независимую оценку качества.

1.6. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

Периодичность проведения независимой оценки качества определяется Общественным советом.

1.7. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

1. установлению эффективного взаимодействия между учреждениями культуры и потребителями услуг;
2. разработке и реализации планов конкретных мероприятий по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;

3) максимально объективной оценке деятельности руководителей учреждений культуры**.**

**II. Механизм проведения независимой оценки качества**

2.1. Общественный совет:

1) утверждает критерии независимой оценки качества, которые характеризуют:

комфортность учреждений культуры;

качество оказания услуг;

информационная открытость учреждения;

2) формирует и утверждает перечень учреждений, подлежащих независимой оценке в текущем году;

3) определяет сроки проведения в текущем году независимой оценки качества;

4) проводит независимую оценку качества;

5) анализирует результаты независимой оценки качества;

6) формирует рейтинг учреждений на основании результатов независимой оценки качества;

7) информирует МКУ «Управление культуры, спорта и молодежной политики» г. Рубцовска (далее – «Управление») о результатах независимой оценки качества;

8) разрабатывает и представляет в Управление предложения об улучшении качества работы учреждений, прошедших независимую оценку качества.

2.2. Источники данных для независимой оценки качества:

планы, отчеты, иные документы учреждений;

отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - опрос в сети Интернет, анкетирование в учреждениях);

материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты);

результаты социологических исследований.

2.3. Управление, получив результаты независимой оценки качества:

1) анализирует полученные результаты независимой оценки качества;

2) доводит результаты независимой оценки качества до сведения учреждений;

3) учитывает результаты независимой оценки качества при принятии управленческих решений.

2.4. Муниципальные учреждения культуры:

на основе предложений Общественного совета, разрабатывают   
и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения, которые согласовывают с Управлением;

разработанные планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения размещают в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на своих официальных сайтах.

2.5. Управление контролирует исполнение учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений.

**III. Критерии независимой оценки качества**

3.1. Независимая оценка качества проводится по критериям, утвержденным Общественным советом.

Количество (перечень) критериев определяется Общественным советом в зависимости от типа учреждения, подлежащего независимой оценке качества.

К таким критериям относятся:

информация об учреждении (доступность, достоверность, наличие сайта - информативность, структура и навигация, контент, внешний вид, функциональность, обновление информации);

доля посетителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, от числа опрошенных посетителей (количество положительных отзывов/кол-во опрошенных);

отсутствие обоснованных жалоб от посетителей (отсутствие жалоб в адрес вышестоящей организации);

выполнение муниципального задания по объемным показателям (отчеты учреждений);

доступность для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3.2. Указанные в п. 3.1 критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество работы муниципальных учреждений (приложение к настоящему Положению).

3.3. При проведении независимой оценки качества Общественный совет может использовать следующие методы оценки:

анализ документов, информации, представленной учреждениями для проведения независимой оценки качества;

анализ нормативно-правовых актов учреждений;

анализ статистической информации Управления и учреждений;

анкетный опрос.

**IV. Применение результатов независимой оценки качества**

Внедрение независимой оценки качества позволит:

обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы учреждений;

определять результативность деятельности учреждений   
и принимать своевременные меры по повышению эффективности   
или по оптимизации деятельности учреждений с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;

формировать рейтинг учреждений на основании результатов независимой оценки качества;

объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания услуг в сфере культуры, и устранять причины низкого качества их предоставления.

**V. Порядок формирования рейтингов**

5.1. Рейтинги муниципальных учреждений культуры формируются на основании итогового оценочного балла – суммы оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

5.2. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-ый номер.