

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕРЕБРЯНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ЧУЛЫМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 06.05.2017 г

с. Серебрянское

№ 15а-р

Об утверждении Положения о системе независимой оценки качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ Чулымского района Новосибирской области

В соответствии с мероприятиями по реализации концепции управления качеством в сфере культуры Чулымского района Новосибирской области

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе независимой оценки качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ Чулымского района и качества предоставления услуг в сфере культуры.

2. Директору МКУК Серебрянский КДЦ Делидович Оксане Анатольевне, совместно с Общественным советом по независимой оценке качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ при администрации Серебрянского сельсовета Чулымского района Новосибирской области, обеспечить внедрение независимой системы оценки качества предоставления услуг в МКУК Серебрянский КДЦ.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава Серебрянского сельсовета
Чулымского района Новосибирской области



А.Н. Писарев.

УТВЕРЖДЕНО
Распоряжением Главы
администрации
Серебрянского сельсовета
Чулымского района
Новосибирской области
от 06.05.2017 № 15а-р

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе независимой оценки качества деятельности
муниципального казенного учреждения культуры
Серебрянский культурно-досуговый центр
Чулымского района Новосибирской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги", Приказа министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 года № 338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы МКУК Серебрянский КДЦ, оказывающих услуги в сфере культуры, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, средств массовой информации, и иных экспертов в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры, формируется в рамках системы оценки качества в сфере культуры на территории Серебрянского сельсовета Чулымского района в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности МКУК Серебрянский КДЦ, оказывающего услуги в сфере культуры;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности учреждения.

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.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

2) установлению диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ;

4) оценке деятельности руководителя МКУК Серебрянский КДЦ.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ;

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

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры на территории Серебрянского сельсовета Чулымского района, разработку основных направлений культурной политики.

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 учреждений;

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 технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждения культуры

3.1. Администрация Серебрянского сельсовета Чулымского района в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности МКУК Серебрянский КДЦ при администрации Серебрянского сельсовета Чулымского района в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, в который входят это учреждение культуры, общественные организации;

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтинга деятельности учреждения;

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

4) проводит с участием Общественного совета анализ деятельности учреждения и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

5) направляет МКУК Серебрянский КДЦ предложения об улучшении качества его работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтинга деятельности учреждения, а также предложений общественного совета;

6) учитывает информацию о выполнении разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы руководителя КДЦ.

3.2. Общественный совет проводит в рамках системы качества независимую оценку качества деятельности МКУК Серебрянский КДЦ.

В полномочия Общественного совета входит:

1) определение критериев эффективности деятельности учреждения, 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 учреждениях;

2) установление порядка оценки качества деятельности учреждения культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждения, с учетом системы оценки качества в сфере культуры;

3) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтинга о качестве деятельности учреждений;

4) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждения;

5) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждения культуры;

6) направление в отдел культуры:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждения;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об учреждении 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. МКУК Серебрянский КДЦ:

1) обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивает, совместно с общественными организациями, сбор информации по показателям, установленным Общественным советом при администрации Серебрянского сельсовета Чулымского района;

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

4) обсуждает с общественными органами результаты оценки и разрабатывает меры по улучшению качества услуг;

5) разрабатывает на основе предложений Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждает этот план по согласованию с администрацией Серебрянского сельсовета Чулымского района;

6) размещает 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* учреждения, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Чулымского района, муниципальных программах и «дорожных картах».

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

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Чулымского района, 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, анкетирование в учреждениях);

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

Пошнуровано, пронумеровано
и скреплено печатью

5 (два)

листов.

Директор КДН

А.А. Аделидович

