

Утверждено

Постановлением  
Администрации Володарского муниципального района  
Нижегородской области от . №

## **Положение**

### **о системе независимой оценки качества деятельности**

### **учреждений культуры Володарского муниципального района**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества 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".

1.2. 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 и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
- стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает в себя:

- 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 культуры.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

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

## **2. Задачи и принципы функционирования системы**

2.1. Основными задачами системы являются:

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

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Володарского муниципального района;
- открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 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 культуры**

3.1. Отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации

Володарского муниципального района (далее – отдел) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений культуры при отделе культуры, спорта и молодежной политики (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Нижегородской области и Володарского муниципального района, в который входят представители учреждений культуры, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

- осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
- осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
- организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения и сферы культуры;
- проводит с участием общественного совета мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
- направляет главе района предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

### 3.2. Общественный совет проводит независимую оценку качества деятельности учреждений культуры.

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:
  - а). открытость и доступность информации об учреждении;
  - б).комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
  - в).время ожидания в очереди при получении услуги;
  - г).доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;
  - д). долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.
- установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере культуры Володарского муниципального района;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества деятельности учреждений;
- формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
- проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;
- направление главе района 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 сообществами.

#### 3.4. Учреждения культуры:

- обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
- размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
- разрабатывают на основе предложений главы района, отдела культуры, спорта и молодежной политики или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с главой района и отделом культуры, спорта и молодежной политики;
- 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, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Володарского муниципального района, государственных 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 Володарского муниципального района, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- материалы Общественного совета;
- результаты социологических исследований;
- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты

7