Приложение
к Протоколу №1 от 7 февраля 2014 года
 заседания Общественного совета
по культуре при администрации
муниципального образования
 – городской округ город
Скопин Рязанской области

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ОТДЕЛУ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ – ГОРОДСКОЙ ОКРУГ Г. СКОПИН**

Настоящее Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры, подведомственных отделу культуры и туризма администрации муниципального образования – городской округ г. Скопин  (далее – Положение), разработано в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505.

Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры, подведомственных отделу культуры и туризма администрации муниципального образования – городской округ г. Скопин, оказывающих услуги населению в сфере культуры (далее – Независимая оценка), ее критерии и показатели, порядок формирования и опубликования публичных рейтингов учреждений.

Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры, подведомственных отделу культуры и туризма администрации муниципального образования – городской округ г. Скопин, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

  Независимой оценке подлежат муниципальные  учреждения г. Скопина, оказывающие услуги населению в сфере культуры, подведомственные отделу культуры и  туризма администрации муниципального образования – городской округ г. Скопин   (далее – Учреждения).

Для проведения внешней оценки эффективности деятельности Учреждения в отделе культуры и туризма администрации муниципального образования - городской округ г. Скопин (далее – Отдел) создается комиссия по оценке эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры, подведомственных Отделу  (далее – Комиссия), состав которой утверждается Общественным советом по культуре при администрации муниципального образования – городской округ г. Скопин.

**Целью** Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждений по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих Учреждений, а также установление диалога между Отделом, Учреждениями и гражданами - потребителями услуг.

     **Задачи** оценки эффективности деятельности Учреждений:

•        получение объективных данных о текущем состоянии, а в дальнейшем  - динамике успешности, конкурентоспособности деятельности Учреждений на основе внешней оценки деятельности;

•        выявление потенциала и проблемных направлений для работы по повышению эффективности деятельности Учреждения согласно полученным данным;

•        проведение системной самооценки руководителем Учреждения собственных результатов профессиональной деятельности;

 •       получение оснований для премирования руководителя Учреждения в зависимости от результатов эффективности деятельности Учреждения.

Основанием для оценки эффективности деятельности учреждения служит оценка Комиссии, выставляемая на основе представленных Учреждением материалов, необходимых для оценки (по запросу Комиссии). На основе представленных материалов Комиссия проводит экспертную оценку эффективности деятельности Учреждения за отчетный период в соответствии с критериями, установленными данным Положением.

Результаты оценки эффективности деятельности Учреждения оформляются протоколами, срок хранения которых составляет пять лет. Протоколы хранятся у секретаря Комиссии. Решения комиссии принимаются на основе открытого голосования путем подсчета простого большинства голосов.

Контроль за проведением Независимой оценки Учреждений осуществляется Общественным советом по культуре.

Периодичность проведения Независимой оценки Учреждений устанавливается решением Общественного совета по культуре по согласованию с Отделом.

Перечень учреждений, подлежащих Независимой оценке в текущем году, предлагается Отделом и утверждается решением Общественного совета по культуре.

Независимая оценка основывается на следующих принципах:

 - законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия общественных объединений;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

**Методика проведения Независимой оценки**

 1. Независимая оценка и рейтинг Учреждений проводится в соответствии с Перечнем муниципальных учреждений культуры г. Скопина, подлежащих оценке качества их работы, утвержденным на заседании Общественного совета по культуре 16 марта  2014 года по группам:

1) культурно-досуговые учреждения,

2) музей.

2.Сбор информации для проведения Независимой оценки Учреждений может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

 - проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг Учреждений с целью получения информации о их качестве и доступности;

- изучение информации, представленной на  сайте Отдела в разделах  Учреждений, а также информации об Учреждениях, размещенной в сети "Интернет" и в средствах массовой информации;

- изучение годовых отчетов о деятельности Учреждений;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг Учреждений;

- изучение сведений, полученных в ходе опроса общественного мнения с помощью онлайн-голосования,  организации "горячих линий" или "телефонов доверия";

- проведение экспертных опросов.

3. Полученные сведения о деятельности Учреждений оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

4. По итогам анализа полученных результатов Независимой оценки осуществляется формирование рейтинга качества работы Учреждений.

5. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету по культуре.

6. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждений, размещаются в местных СМИ, предлагаются для общественного обсуждения.

7. По итогам обсуждения Отдел  совместно с Общественным советом по культуре разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждений (далее - Предложения).

8. Учреждения на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, обеспечивают их выполнение.

9. Материалы по итогам проведения Независимой оценки и рейтинг качества работы Учреждений размещаются на официальном сайте Отдела.

10. Отдел  осуществляет контроль за исполнением Учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

11. Рейтинг Учреждений формируется не реже одного раза в год.

**Критерии и показатели независимой оценки**

1. Для проведения Независимой оценки используются следующие критерии:

1) результаты анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности;

2) выполнение Учреждениями показателей муниципальных  заданий по предоставлению услуг населению;

3)  эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом;

2. Показателями критериев Независимой оценки являются:

2.1. Для результатов анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности:

1) открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг:

- оценка полноты, актуальности и понятности информации об Учреждении;

 - оценка наличия и доступности способов обратной связи Учреждения с получателями услуг;

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной, от числа опрошенных;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- оценка доступности предоставляемых услуг;

- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг в Учреждениях;

- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг, от числа опрошенных;

3) культура обслуживания в Учреждениях:

- оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников;

4) удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:

 - число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество.