



**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ  
АДМИНИСТРАЦИИ НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
ПРИКАЗ**

31.12.2013 № 78

с.Троицкое

О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановления администрации Нанайского муниципального района от 31.12.2013 №1556 «Об определении отдела культуры администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края уполномоченным органом по проведению независимой оценки качества работы муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края», в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирования повышения качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. План мероприятий по формированию и внедрению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации Нанайского муниципального района (далее – подведомственные учреждения).

1.2. Положение о системе независимой оценки качества деятельности подведомственных учреждений.

2. Руководителям подведомственных учреждений в рамках системы контроля и оценки качества обеспечить в учреждениях формирование и внедрение независимой системы оценки качества работы.

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры

И.Т. Розвезева

УТВЕРЖДЕН  
приказом отдела культуры  
администрации Нанайского  
муниципального района  
от 31.12.2013\_№78\_\_\_\_\_

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по формированию и внедрению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных  
отделу культуры администрации Нанайского муниципального района

№ п/п	Мероприятия/ответственные	Срок исполнения	Результат мероприятий
<b>1. Отдел культуры администрации Нанайского муниципального района</b>			
1.1.	Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе: - организация проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений; - проведение анализа результатов независимых рейтингов и разработка направлений улучшения качества услуг; - обеспечение информационной открытости подведомственных учреждений; - организационно-техническое обеспечение работы Общественного совета по проведению независимой системы оценки качества; - оценка деятельности руководителя подведомственного учреждения;	ежегодно  постоянно  ежегодно	Нормативные правовые акты, ведомственные акты, информационные письма, результаты независимой оценки, разработка и реализация планов и мероприятий по улучшению качества работы учреждений
1.2.	Информационное сопровождение независимой системы оценки качества путём размещения на сайте администрации Нанайского муниципального района, на сайтах подведомственных учреждений результатов мониторинга и рейтингов; предложений о повышении качества деятельности учреждений; плана мероприятий по реализации предложений по повышению качества деятельности.	ежегодно	Планы мероприятий, анкеты, предложения, результаты мониторинга и рейтингов
<b>2. Общественный совет</b>			
2.1.	С учётом специфики сферы культуры Нанайского муниципального района формирование предложений по:	до 01 февраля 2014 г.	План работы Общественного совета

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определению перечня учреждений для проведения независимой оценки качества;</li> <li>- показателям оценки учреждений, характеризующих качество их работы, периодичность и способы получения информации по данным показателям (анкетирование, опросы, «горячая линия» и др.);</li> <li>- порядку проведения независимой оценки качества и оценки работы учреждений (например, по балльной системе).</li> </ul>		
2.2.	Обсуждение результатов оценки и подготовка предложений по улучшению качества услуг.	постоянно	Предложения, результаты мониторинга и рейтингов
<b>3. Учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере культуры</b>			
3.1.	<p>Обеспечение открытости и доступности информации о своей деятельности путём размещения на сайте администрации Нанайского муниципального района, на своих сайтах в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- справочных данных об учреждении (место нахождения, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты для обратной связи);</li> <li>- устава учреждения;</li> <li>- структуры и органов управления учреждением;</li> <li>- перечня услуг и программ;</li> <li>- состава работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;</li> <li>- плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения;</li> <li>- локальных нормативных актов, регламентирующих предоставление услуг;</li> <li>- сведений о государственных и общественных наградах и поощрениях;</li> <li>- обзоров мнений граждан-потребителей услуг о качестве работы учреждения;</li> <li>- предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) и отчётов об исполнении таких предписаний;</li> <li>- сведений о жалобах на качество предоставляемых учреждением услуг и результатах их рассмотрения.</li> </ul>	постоянно	<p>Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги. Установление диалога между учреждениями и гражданами-потребителями услуг.</p>

УТВЕРЖДЕНО  
приказом отдела культуры  
администрации Нанайского  
муниципального района  
от 31.12.2013 № 78 \_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ

о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры,  
подведомственных отделу культуры администрации Нанайского муниципального района

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации Нанайского муниципального района (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановления администрации Нанайского муниципального района от 31.12.2013 №1556 «Об определении отдела культуры администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края уполномоченным органом по проведению независимой оценки качества работы муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края».

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, средств массовой информации, 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:

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

1.4. Система включает:

- 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 и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

### 2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы 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 муниципального района, разработку основных направлений культурной политики муниципального района.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства РФ и Хабаровского края;
- 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 учреждений

3.1. Отдел культуры администрации Нанайского муниципального района (далее – отдел культуры) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- 1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений при отделе культуры (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Хабаровского края, в который входят представители общественных организаций культуры, средств массовой информации, иных заинтересованных организаций, а также ветеранов культурно-просветительной деятельности муниципального района;
- 2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
- 3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
- 4) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
- 5) направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений Общественного совета;
- 6) 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:

- 1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
- 2) 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;

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

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

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

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

8) направление в отдел культуры:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) участвуют в оценке при проведении опросов, анкетирования и иными способами, определенными Общественным советом.

3.4. Учреждения:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;

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

4) обсуждают результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

5) разрабатывают на основе предложений отдела культуры или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с отделом культуры;

6) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества характеризуют эффективность деятельности учреждений, качество оказания услуг и взаимосвязаны с показателями Краевой государственной программы «Культура Хабаровского края (2012-2020 годы)», муниципальной программы «Культура Нанайского муниципального района (2014-2016 годы)», «Планом мероприятий ("дорожной картой") "Повышение эффективности и качества услуг культуры в Нанайском муниципальном районе на 2013-2018 годы".

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1) материалы Общественного совета;

2) результаты социологических исследований;

3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (анкетирование и опросы в учреждениях);

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

---