**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

**БЕЛОХОЛУНИЦКОГО РАЙОНА КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

13.10.2016 № 60

**Об утверждении Положения о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Белохолуницкого района**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1),Федерального закона от 21.07.2014
№ 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», руководствуясь Приказами Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Белохолуницкого района (Приложение №1).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Разместить приказ на официальном сайте Белохолуницкого муниципального района (www.bhregion.ru).

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Начальник управления культуры

Белохолуницкого района В.А. Плотников

Согласовано:

Председатель Общественного совета

при управлении культуры

Белохолуницкого района Л.И. Шигорина

Приложение к приказу

управления культуры

от 19.10.2016 № 60

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Белохолуницкого района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования и проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Белохолуницкого района (далее – независимая оценка).

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.3. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.4. Независимая оценка проводится в отношении государственных, муниципальных учреждений – юридических лиц, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры, расположенных на территории Белохолуницкого района.

1.5. Независимая оценка в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.6. Независимая оценка не проводится в отношении:

- создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры».

1.7. При проведении независимой оценки используется общедоступная информация об организациях культуры и искусства, размещаемая в форме открытых данных.

**2. Цели и основные задачи проведения независимой оценки**

2.1. Независимая оценка формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Белохолуницкого района в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры и искусства для населения;

- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства;

- создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры и искусства;

- стимулирования повышения качества деятельности учреждений культуры и искусства.

2.2. Основными задачами независимой оценки являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций культуры и искусства;

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

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры и искусства Белохолуницкого района, разработку основных направлений культурной политики региона.

**3. Порядок формирования независимой оценки**

3.1. Управлением культуры Белохолуницкого района создаются условия проведения независимой оценки. Управление культуры Белохолуницкого района:

- с участием общественных организаций формирует Общественный совет при управлении культуры Белохолуницкого района, на который возлагаются функции по проведению независимой оценки (далее – Управление, Общественный совет);

- определяет общественного оператора (при наличии возможности) по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Белохолуницкого района (далее – Оператор), а также при необходимости предоставляет Оператору общедоступную информацию о деятельности данных учреждений, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте учреждения);

- осуществляет совместно с Общественным советом контроль соблюдения Оператором сроков и нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки;

- рассматривает информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры (искусства);

- размещает информацию о результатах независимой оценки на своем официальном сайте (или официальном сайте района) и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- направляет учреждениям культуры (искусства) предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры (искусства) Белохолуницкого района и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждениями культуры и искусства) на своих официальных сайтах в сети «Интернет»;

- обобщает и направляет информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры (искусства), расположенных на территории Белохолуницкого района, в Министерство культуры Кировской области.

3.2. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений культуры (искусства), в отношении которых проводится независимая оценка;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры (искусства) с учетом информации, представленной Оператором;

- представляет в Управление результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры (искусства).

3.3. Оператор (при наличии):

- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства);

- представляет Общественному совету информацию о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства Белохолуницкого района.

3.4. Учреждения культуры (искусства):

- размещают информацию о своей деятельности на своем официальном сайте в сети «Интернет» (при наличии сайта);

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждением на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайта).

**4. Порядок проведения независимой оценки**

4.1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства) проводится по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры (искусства);

- изучение и оценка данных об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры (искусства).

4.2. По способу оценки показатели делятся на три группы:

- изучение мнения получателей услуг;

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры (искусства) или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры (искусства).

4.3. Общественный совет

- рассматривает представленную Оператором информацию о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства);

- по итогам проведения анализа и обсуждения полученной от Оператора информации о качестве оказания услуг утверждает результаты независимой оценки, формирует рейтинг учреждений культуры (искусства);

- на основании результатов проведения независимой оценки формирует предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждому учреждению отдельно).

- направляет результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) в Управление.

4.4. Управление культуры

- рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры (искусства);

- направляет учреждениям культуры (искусства) предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры (искусства) Белохолуницкого района и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

4.5. Учреждения культуры (искусства) на основании предложений Управления и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий), которые размещаются на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» с указанием сроков их выполнения.

4.5.1. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры.

4.5.2. Учреждения культуры (искусства) обеспечивают выполнение планов мероприятий в контрольные сроки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_