УТВЕРЖДЕНО

Приказом отдела культуры

от «22» октября 2015 г.

№ \_\_\_60-О\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок**

**проведения независимой оценки качества оказания услуг**

**муниципальных учреждений культуры**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры разработан в соответствии с Приказом Минкультуры России от 30.09.2013 № 1505 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению района услуг в сфере культуры.
2. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчёта, порядок формирования публичных рейтингов.
3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.
4. В независимую систему оценки качества включаются муниципальные учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется из средств муниципального бюджета.
5. Организацию проведения Независимой оценки осуществляет отдел культуры администрации Ермаковского района, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

- мониторинг, связанный с проведением независимой оценки на муниципальном уровне;

- взаимодействие с вышестоящими органами по вопросам независимой оценки качества.

1. Контроль за проведением независимой оценки качества муниципальных учреждений, осуществляется общественным советом при отделе культуры администрации Ермаковского района Красноярского края.
2. Независимая оценка качества работы муниципального учреждения осуществляется по типам учреждений культуры по мере необходимости, устанавливается решением Общественного совета при отделе культуры по согласованию с отделом культуры администрации Ермаковского района, но не чаще одного раза в три года.
3. Перечень учреждений, подлежащих Независимой оценке в текущем году, предлагается отделом культуры администрации Ермаковского района и утверждается решением Общественного совета при отделе культуры.
4. 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 культуры, учреждениями и гражданами – потребителями услуг.
5. Независимая оценка базируется 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.

**II. Методика проведения независимой оценки качества**

1. Независимая оценка и рейтинг учреждений проводится в соответствии с Перечнем муниципальных учреждений культуры, подлежащим оценке качества оказания услуг.

2. Сбор информации для проведения независимой оценки качества муниципального учреждения может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

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

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения (при его наличии), а также информации о муниципальном учреждении, размещённой в сети «Интернет», в том числе в средствах массовой информации;

- изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;

- изучение годовых отчётов о деятельности муниципального учреждения, данных федерального статистического наблюдения;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг муниципального учреждения, отражённых в книге отзывов и предложений;

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

- проведение экспертных опросов.

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

4. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных учреждений.

5. Сформированный рейтинг, а также расчётные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляется на утверждение Общественному совету при отделе культуры.

6. Результаты независимой оценки доводятся до муниципальных учреждений, размещаются в сети «Интернет», предлагаются на общественное обсуждение.

7. По итогам проведённого обсуждения отдел культуры администрации Ермаковского района по согласованию с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества работы муниципальных учреждений (далее - Предложения).

8. Муниципальные учреждения культуры на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение.

9. Материалы по итогам проведения независимой оценки качества размещаются на официальном сайте администрации Ермаковского района, включая рейтинг качества работы муниципальных учреждений.

10. Отдел культуры администрации Ермаковского района осуществляет контроль за исполнением муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

**III. Критерии и показатели независимой оценки, методика их расчета**

1. Качество работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, оценивается по следующим критериям:

- 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;

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

2. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество работы муниципальных учреждений:

1) Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:

- полнота информации на сайте www.bus.gov.ru (баллы);

- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой в учреждении, в на рекламно-информационных стендах в поселении, в СМИ (%);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (баллы);

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных (%).

2) Комфортность условий и доступность получения услуг:

- степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги (баллы);

- степень экономической доступности предоставляемой услуги (баллы);

- доля потребителей, удовлетворённых комфортностью получения услуги, от числа опрошенных (%).

3) Время ожидания предоставления услуги:

- степень комфортности ожидания услуги (%).

4) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- культура обслуживания в учреждении и доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%).

5) Удовлетворённость потребителей качеством предоставляемых услуг:

- доля потребителей услуг, удовлетворённых разнообразием и качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных (%);

- наличие Порядка и Критериев оценки качества работы учреждения, утвержденных уполномоченным органом исполнительной власти (баллы).

3. Для проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает оценочные листы, в которых на основе вышеперечисленных критериев устанавливается система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

4. Указанные в пункте 3 настоящей методики критерии оцениваются по сумме показателей, разработанных для каждого типа учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры. При этом каждый показатель критерия оценивается определенным количеством баллов - в случае наличия определенных достижений и в 0 баллов - в случае их отсутствия по формуле:

Kj = Р, + Р2 + Рз + • •. + Ру,

где

К - критерий оценки

Р - показатель оценки

у - количество показателей

Для каждого учреждения заполняется один оценочный лист.

Общественный совет направляет оценочные листы в Отдел культуры администрации Ермаковского района для обработки и анализа полученных данных.

**IV. Порядок формирования рейтингов.**

1. На основе полученных результатов Общественный совет совместно с Отделом культуры администрации Ермаковского района составляет рейтинг учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.
2. Рейтинги учреждений формируются по типам учреждений, в соответствии с п. 7 первого раздела настоящего Порядка на основе общего итогового балла.

3. Результаты рейтингования учреждений размещаются на официальном сайте администрации Ермаковского района.

4. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-ый номер.