ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению

администрации Суровикинского муниципального района

от 31 августа 2016 г. № 1131

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области

1. Общие положение
   1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее - Положение) разработано в соответствии со статьями 36.1, 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
   2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, осуществляется в отношении организаций культуры, расположенными на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – организации культуры).
   3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями 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.
   4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры 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.
   5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.
   6. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.
   7. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациям культуры, администрация Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – администрация), с участием общественных организаций формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – Общественный совет) и утверждает положение о нем.
   8. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая Общественным советом по её проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.
   9. Организации культуры и их учредители:

- размещают информацию о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети Интернет (www.bus.gov.ru)

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Цели, задачи и механизм проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области
   1. Основными целями независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры являются:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- повышение качества деятельности организаций культуры.

2.2. Независимая оценка качества деятельности организаций культуры включает в себя:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организациями культуры, в том числе в электронной форме;

- формирование результатов оценки качества работы организаций культуры и рейтингов их деятельности;

2.3. Основные задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- получение достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов;

- обеспечение открытости и доступности полной, актуальной и достоверной информации о качестве оказания услуг организаций культуры для всех категорий пользователей;

- совершенствование управления качеством оказания услуг организациями культуры.

2.4. Для решения задач проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Общественный совет:

- определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка оказания услуг;

- формирует предложения для разработки муниципального задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациям культуры (далее – оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта, заключаемого учредителем организации культуры с оператором;

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

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в администрацию результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2.5. Оператором может выступать:

- организация, заключившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для муниципальных нужд муниципальный контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности.

2.6.Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

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

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг согласно приложению 4 к настоящему Положения.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг согласно приложениям 1,2,3 к настоящему Положению;
2. наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) согласно приложению 5 к настоящему Положению;
3. наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры согласно приложению 6 к настоящему Положению.

2.7. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утверждает их и направляет в администрацию.

2.8. В целях улучшения деятельности организаций культуры:

а) администрация:

- направляет организациям культуры и их учредителям предложения по улучшению качества их деятельности, подготовленные с учетом изучения результатов независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры и предложений Общественного совета;

- размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры на официальном сайте администрации и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) организация культуры:

- разрабатывают на основе предложений, указанных в подпункте «а» настоящего пункта, план об улучшении качества деятельности организаций культуры и утверждают его;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры на своих официальных сайтах в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.