Приложение к распоряжению

Главы МР «Амгинский улус (район)»

№\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

**Порядок (методика) проведения независимой оценки**

**качества услуг организаций культуры**

**МР «Амгинский улус (район)»**

1. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.
2. Независимая оценка проводится Общественным советом при Администрации района (далее – общественный совет).
3. Функции по проведению независимой оценки общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке МКУ Управление культуры МР «Амгинский улус (район)» (далее – УК).
4. Независимая оценка, организуемая общественным советом по ее проведению, на территории улуса проводится один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.
5. Для реализации проведения независимой оценки на территории улуса привлекается организация-оператор.
6. В 2016 году с целью разработки мониторинга и формирования системы проведения независимой оценки качества привлекается МКУ Управление культуры, в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, расположенных на территории Амгинского улуса.
7. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки УК:

* обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры, на официальном сайте района в сети Интернет;
* размещает сведения на официальном сайте о государственных и муниципальных учреждениях, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: об общественном совете; об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры; о критериях оценки качества, устанавливаемых общественным советом; о перечне учреждений, , в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

1. Общественный совет:

* определяет перечни учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка;
* устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями и организациями образования;
* осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной организацией-оператором;
* представляет результаты независимой оценки учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

1. Независимая оценка:

* предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения удовлетворенность качеством оказания услуг;
* независимая оценка учреждений проводится согласно показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений;

1. УК формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных им учреждений, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в органах управления культуры муниципальных образований на территории улуса.
2. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры:
3. виджеты на сайте учреждений, (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения или учредителя), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты);
4. анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг). Изучение мнения получателей услуг проводится у не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждений культуры.
5. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями, по двум основным направлениям:
6. изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений, и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
7. сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.
8. В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной организацией-оператором независимой оценки предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям, в отношении которых проводится независимая оценка.
9. По способу оценки показатели делятся на три группы:
10. изучение мнения получателей услуг;
11. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
12. наличие информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты учреждения об исполнении государственного (муниципального задания).

В организациях образования, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования учреждения, отчеты учредителя и государственной статистики, отчеты организации об исполнении государственного (муниципального задания).

1. УК, получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания либо государственного контракта.
2. Представленная организацией-оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями, в сфере культуры рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей органов управления культуры муниципальных образований на территории улуса. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты.
3. На основании полученных результатов каждому учреждению, в сфере культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.
4. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений, и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.
5. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, по каждому учреждению отдельно.
6. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в УК и учреждения культуры муниципальных образований района.
7. УК доводят результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.
8. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальных сайтах и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.
9. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях) утверждаются УК в части подведомственных им учреждений.
10. УК направляются письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.
11. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями, УК формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в общественный совет.

Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.