Приложение 1

к постановлению администрации

города Сорска Республики Хакасия

от «21» 03. 2014 года № 128-п\_\_\_\_\_

**Положение**

**о системе независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сферах культуры, физической культуры и спорта**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры, физической культуры и спорта, 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».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, физической культуры и спорта (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, физической культуры и спорта (далее – учреждений), формируется в целях:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений;
3. создание 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 деятельности учреждений;

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

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений всем категориям пользователей;

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1. открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
2. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Республики Хакасия;
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. Граждане (потребители услуг) участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.2. Учреждения:

1. обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
2. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным советом;
3. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и экспертов о качестве работы учреждения;
4. создают общественные органы оценки качества деятельности учреждения и его структурных подразделений;
5. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
6. разрабатывают план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с советом;
7. размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;
8. руководствуются в своей деятельности Кодексом профессиональной этики учреждений.

**4. Показатели и критерии оценки качества**

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений.

Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки, проводимой советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1. материалы совета;
2. результаты социологических исследований;
3. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование и опросы в учреждениях);
4. материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

Зам. главы по социальным вопросам Т.С. Шимель