Положение о порядке

проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Районным Домом культуры Азовского района (далее - положение)

1. Положение разработано для реализации следующих целей:

- определение единых подходов и методик оценки качества оказания услуг МБУК РДК (далее - учреждение), с участием и на основе учета мнения граждан - получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

- повышение качества и доступности для населения социальных услуг, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждения и стимулирование повышения качества оказания услуг;

- определение показателей независимой оценки качества оказания услуг учреждения;

- этапов организации проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждения;

- порядка формирования публичных рейтингов деятельности МБУК РДК;

- установление категорий и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждения.

2. При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждения применяются следующие подходы:

- сведения об учреждении, публичные рейтинги постоянно размещаются в открытом доступе на официальном сайте Администрации муниципального района в разделе "Культура", на сайте учреждения; в установленные сроки и в установленном порядке на едином информационном портале www.bus.gov.ru;

- составление рейтинга деятельности учреждения входит в компетенцию Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - Общественный совет);

- граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества оказания услуг учреждения путем анкетирования и другими социологическими методами;

- мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при

проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием Общественного совета, общественных организаций и объединений.

3. Оценка качества оказания услуг учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры, и формирование рейтинга его деятельности осуществляется Общественным советом по итогам года.

4. Проведение оценки качества оказания услуг учреждения предусматривает следующие этапы:

4.1. Проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг, мониторинга обеспечения размещения информации в соответствии с перечнем дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности МБУК РДК, оказывающего услуги в сфере культуры, с учетом отраслевой специфики его работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг, утвержденным настоящим положением (далее также - утвержденный перечень информации), и формирование сводной информации по результатам анкетирования и мониторингу (далее - сводная информация).

Организация проведения анкетирования, мониторинга обеспечения размещения информации и формирование сводной информации осуществляется Общественным экспертным советом при отделе культуры администрации Азовского района и Организацией-оператором по сбору и обработке информации (далее - Сектор) раз в полугодие в период до 05 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

4.2. Предоставление сводной информации в Общественный совет в течение 5-ти рабочих дней после установленной даты завершения ее формирования.

4.3. Изучение сводной информации, представленной МБУК РДК, составление Общественным советом рейтинга учреждения в течение 10-ти рабочих дней после получения сводной информации.

4.4. Подведение итогов проведенной независимой оценки:

- обсуждение результатов независимой оценки учреждения на заседании Общественного совета;

- публикация результатов независимой оценки качества, на сайте учреждения.

4.5. Анализ и оценка качества оказания услуг организаций Сектором:

- систематизация полученных данных о деятельности учреждения;

- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;

- сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;

- выявление проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа.

4.6. Результаты независимой системы оценки качества оказания услуг и используются для повышения качества работы МБУК РДК.

В целях улучшения качества оказания услуг учреждения:

1) Сектором:

- направляется учреждению предложения об улучшении качества оказания услуг, подготовленные с учетом изучения и анализа результатов оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложений Общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждением планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждения при оценке деятельности руководителя.

2) Учреждение:

- разрабатывает план по улучшению качества оказания услуг учреждения (далее - план мероприятий) и утверждает его по согласованию с Отделом культуры администрации Азовского района в течение 14 рабочих дней со дня получения предложений. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых: непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки; позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг.

- размещает план мероприятий на официальном сайте в сети "Интернет" в разделе "Независимая система оценки качества" и обеспечивает их выполнение.

4.7 Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества оказания услуг организаций;

- порядка проведения независимой оценки качества.