**Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования городского округа «город Дербент»**

1. **Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги в сфере культуры и образования, разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», ст. 95.2 ФЗ от 29.12.2012 года № 279-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ст. 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказание услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования, с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценка деятельности процесса оказания услуг в сфере культуры и образования;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере культуры и образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

3. При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

а) сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере культуры и образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru, сайте администрации городского округа «город Дербент», на сайтах учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы учреждений и составление рейтинга деятельности учреждений, входит в компетенцию Общественной Палаты при администрации городского округа «город Дербент»;

в) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждений культуры и образования путем голосования в сети Интернет на сайте администрации городского округа «город Дербент», либо путем анкетирования или другими социологическими методами;

г) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребители услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере культуры и образования. Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере культуры и образования, а также их результативности.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется администрацией городского округа «город Дербент».

6. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями образования и культуры, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

7. Заключение муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями образования и культуры осуществляется в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд.

1. **Организация проведения оценки качества работы учреждений**

8. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

9. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

1 этап - организационный:

• утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры и образования;

2 этап - осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере культуры и образования:

• изучение показателей работы учреждений культуры и образования, рекомендованных Общественной Палатой;

• проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере культуры и образования;

• расчет оценочного балла качества работы учреждений культуры и образования;

• предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Общественную Палату;

• подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

• размещение информации и протоколов Общественной Палаты на сайте администрации городского округа «город Дербент» и сайтах учреждений.

3 этап - составление рейтинга учреждений:

• изучение информации, представленной советами учреждений о результатах мониторингов показателей;

• составление рейтинга учреждений культуры и образования;

• подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений культуры и образования;

• представление в администрацию городского округа «город Дербент» информации о результатах оценки качества работы учреждений культуры и образования и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере культуры и образования;

10. Общественная Палата ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

• показателей оценки качества работы учреждений;

• формы анкет для опросов;

• порядка проведения независимой оценки качества;

• форм отчетов советов учреждений.

Общественная Палата формирует предложения для разработки технического задания для организации (независимый оператор), которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями образования и культуры.

1. **Критерии оценки качества работы учреждений**

11. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждениях культуры и образования;

- комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры и образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры и образования;

- профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы);

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации. (Приложения № 1- № 5 к настоящему Порядку).

12. Общественная палата при необходимости может установить дополнительные критерии качества оказания услуг учреждениями образования и культуры.

1. **Формирование публичных рейтингов**

13. Оценка качества работы учреждений культуры и образования и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Общественной Палатой.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется учреждением и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

15. Рейтинг учреждений культуры и образования формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

16. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений культуры и образования используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений культуры и образования:

1) Администрация городского округа «город Дербент»:

- направляет учреждениям культуры и образования предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложения учреждений;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры и образования при оценке деятельности их руководителей.

2) Учреждения культуры и образования:

- разрабатывают план по улучшению качества работы учреждения и утверждают его по согласованию с администрацией городского округа «город Дербент»;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы учреждений на своем сайте и обеспечивают его выполнение.