

УТВЕРЖДЕНО:
приказом Комитета по делам
культуры, молодежи и туризма
Администрации Бежецкого
муниципального округа
Тверской области

от «25» ноября 2024 г № 52/2-п

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе независимой оценки качества деятельности
муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей,
подведомственных Комитету по делам культуры, молодежи и туризма
Администрации Бежецкого муниципального округа Тверской области
на 2024 – 2029 годы

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей, (далее - учреждения) подведомственных Комитету по делам культуры, молодежи и туризма Администрации Бежецкого муниципального округа (далее - Положение) разработано в целях реализации постановления администрации Бежецкого района Тверской области № 600 от 01.09.2014 г. «О внесении изменений в постановление администрации Бежецкого района Тверской области от 27.02.2013 № 151 «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры МО «Бежецкий район» Тверской области»

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений культуры, оказывающих услуги в сфере культуры и дополнительного образования детей (далее - система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, и иных экспертов (далее - общественное мнение).

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений формируется в целях:

- повышения качества и доступности муниципальных услуг для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений культуры и дополнительного образования детей;
- создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений;
- стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Система включает:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

- формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- принятию потребителями муниципальных услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой муниципальной услуги;

- установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями муниципальных услуг;

- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;

- 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 муниципальных услуг в сфере культуры;

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры района, разработку основных направлений культурной политики Бежецкого муниципального округа.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

- доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Тверской области и нормативных правовых актов Администрации Бежецкого муниципального округа;

- открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

- открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления муниципальных услуг;

- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

- компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений.

3.1. Комитет по делам культуры, молодежи и туризма Администрации Бежецкого муниципального округа (далее – Комитет), самостоятельно (либо с

привлечением специализированных организаций) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- формирует Общественный совет, по независимой оценке, деятельности учреждений при Комитете (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Тверской области и нормативных правовых актов Бежецкого муниципального округа, в который входят представители общественных организаций культуры и спорта, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных заинтересованных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

- осуществляет организацию не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

- осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;

- проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых муниципальных услуг;

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

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. В полномочия Общественного совета входит:

3.2.1. Формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения.

3.2.2. Определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения муниципальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

- долю получателей муниципальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях.

3.2.3. Установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений культуры.

3.2.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений.

3.2.5. Формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений.

3.2.6. Проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления муниципальных услуг учреждениями.

3.2.7. Направление в Комитет по делам культуры, молодежи и туризма Администрации Бежецкого муниципального округа:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;
- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг.

3.3. Граждане (потребители муниципальных услуг) участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения:

- обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;
- размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей муниципальных услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждений;
- создают общественные органы оценки качества деятельности учреждений и его структурных подразделений;
- обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества муниципальных услуг;
- разрабатывают на основе предложений Комитета по делам культуры, молодежи и туризма или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Комитетом;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества.

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений. Данные показатели предусмотрены в муниципальных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания муниципальных услуг. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

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