**ПОРЯДОК**

**независимой оценки качества работы учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих услуги в сфере культуры**

1. **Общие положения**
2. Порядок независимой оценки качества работы учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р.
3. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества работы учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - Независимая оценка), ее критерии и показатели, методику их расчета.
4. Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих услуги в сфере культуры представителей общественных организаций, профессиональных сообществ.

4. Независимой оценке подлежат учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - Учреждения).

5. Организатором независимой оценки качества работы учреждений является общественный совет по оценке качества работы учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих социальные услуги (далее – Общественный совет).

6. Управление культуры администрации города (далее - Управление) оказывает организационно-техническое содействие Общественному совету в проведении Независимой оценки.

7. Периодичность проведения Независимой оценки Учреждений

устанавливается решением Общественного совета по согласованию с Управлением.

8. Перечень Учреждений, подлежащих Независимой оценке в текущем году, предлагается Управлением и утверждается решением Общественного совета.

9. Целью Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждений по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих Учреждений, а также установление диалога между Управлением, Учреждениями и гражданами - потребителями услуг.

10. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность;

- открытость и публичность;

- независимость мнений граждан, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки.

**II. Методика проведения Независимой оценки**

1. Независимая оценка Учреждений проводится в соответствии с Перечнем учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города подлежащих оценке качества их работы.
2. Сбор информации для проведения Независимой оценки Учреждений может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг Учреждений с целью получения информации о качестве и доступности;

- изучение информации, представленной на официальных сайтах Учреждений;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг Учреждений, отраженных в книгах отзывов и предложений.

3. Сведения, полученные о деятельности Учреждений оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

4. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждений, размещаются на официальном сайте Управления.

5. По итогам Независимой оценки Управление совместно с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждений (далее - Предложения).

6. Учреждения на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

7. Материалы по итогам проведения Независимой оценки и рейтинг качества работы Учреждений размещаются на официальном сайте администрации города.

8. Управление осуществляет контроль за исполнением Учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

1. **Критерии независимой оценки**

1. Для проведения Независимой оценки используются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг;

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

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность граждан – получателей услуг качеством работы учреждения.

Порядок утвержден на заседании общественного совета по оценке качества работы учреждений, подведомственных управлению культуры администрации города, оказывающих социальные услуги.