**Администрация**

**города Оби**

**Новосибирской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

06.08.2013г.                                                      № 798

О плане формирования независимой оценки качества деятельности

учреждений культуры

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012  года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286  «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»:

1. Утвердить план мероприятий формирования и внедрения независимой оценке качества деятельности учреждений культуры города Оби Новосибирской области (Приложении № 1).
2. Утвердить Положение  о независимой оценке  качества   деятельности учреждений   культуры  города   Оби  Новосибирской области (Приложение № 2).
3. Утвердить  Положение  об общественном Совете по  проведению независимой оценке качества деятельности учреждений культуры города  Оби Новосибирской области (Приложение № 3).
4. Создать общественный Совет по проведению независимой оценке качества деятельности учреждений культуры города Оби Новосибирской области  до 08.08.13 г.
5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на   и.о.заместитель главы администрации Попова И.Ю.

Глава города                                                                           А.Г.  Нешин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Постановлению

Администрации г.Оби

Новосибирской области

от 06.08.2013 г.   № 798

**План**

**мероприятий  формирования и внедрения**

**независимой системы оценки качества**

**деятельности учреждений культуры**

**г.Оби**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Мероприятия | Срокисполнения | Ответственныеисполнители | Результатмероприятий |
| I. Меры институционального характера |
| 1. | Разработать следующие нормативные акты:1) Положение об Общественном совете по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры при управлении культуры г.Оби Новосибирской области в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р (далее Общественный совет);2) Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее - независимая оценка качества). | II квартал  июнь 2013 г. | Управление культуры | Правовыеакты |
| 2. | Разработать и  утвердить территориально-отраслевое соглашение по учреждениям культуры г.Оби Новосибирской области на 2013-2016 г.г. | 20 марта 2013 г. | Управление культуры | Правовые акты |
| II. Меры организационного характера |
| 3. | Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:1) сформировать и утвердить состав общественного совета при управлении культуры г.Оби  Новосибирской области;2) разработать и внедрить систему независимой оценки качества предоставления услуг в подведомственных учреждениях культуры;4) подготовка совместно с заинтересованными общественными организациями предложений по улучшению качества предоставления услуг в сфере культуры;5) организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества;6) организационно-техническое обеспечение работы общественных советов по проведению независимой системы оценки качества. | До 08 августа2013 г. До 15 июня2013 Постоянно | управление культуры, учреждения культуры | нормативные правовые акты,ведомственные акты,информационные письма |
| 4. | Организация деятельности Общественного совета:- определение типов и перечня организаций культуры для проведения независимой оценки качества;- разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества;- проведение независимой оценки деятельности организаций культуры;- обсуждение итогов мониторинга и рейтингов;- подготовка предложений по улучшению качества услуг. | до 15 мая 2013до 10 июня 2013 ежегодно ежегодно | Общественный совет | план работы Общественного совета |
| 5. | Информационное сопровождение независимой системы оценки качества, в том числе:1) размещение информации о функционировании независимой системы оценки качества и результатах этой оценки на официальном сайте администрации г.Оби, органов местного самоуправления, государственных (муниципальных) организаций и в средствах массовой информации;2) проведение мероприятий (круглых столов, конференций) с участием общественных организаций для распространения лучших практик организации независимой системы оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы;3) обобщение опыта применения передовых технологий предоставления услуг в сфере культуры. | постоянно | Управление культуры, учреждения культуры | размещение информации в СМИ и других публичных источниках, на сайтах |
| 6. | Обеспечение информационной открытости (муниципальных) учреждений культуры г.ОбиРазмещение на сайтах администрации г.Оби,  учреждений культуры:- результатов мониторинга и рейтингов;- предложений о повышении качества деятельности учреждений;- плана мероприятий по реализации предложений по повышению качества деятельности учреждения (в течении 2 недель от даты поступивших предложений). | II квартал2013 г.10 июня постоянно | Управление культуры, учреждениякультуры |   |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

К Постановлению

администрации г.Оби

Новосибирской области

от 06.08. 2013 г.  № 798

**Положение**

**о системе независимой оценки качества деятельности**

**учреждений культуры**

**г.Оби**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1**),**Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. N 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 (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках городской системы оценки качества в сфере культуры г.Оби Новосибирской области в целях:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности  учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
3. создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
4. стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает в себя:

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 культуры.

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 организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры;
4. оценке деятельности  руководителей учреждений.
5. **Задачи и принципы функционирования системы**

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений культуры;

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

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры г.Оби Новосибирской области, разработку основных направлений культурной политики города.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1. открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
2. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Новосибирской области и г.Оби;
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.
8. **Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений культуры**

3.1. Управление культуры администрации г.Оби Новосибирской области (далее - управление) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

1. формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений  культуры при управлении  культуры г.Оби Новосибирской области (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Новосибирской области и г.Оби, в который входят представители учреждений культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;
2. осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью  формирования рейтингов деятельности учреждений;
3. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
4. организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения  и  сферы культуры;
5. проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
6. направляет главе города предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;
7. учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках городской системы качества независимую оценку качества деятельности учреждений культуры.

В полномочия Общественного совета входит:

1. формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
2. определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

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

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

1. установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом городской системы оценки качества в сфере культуры  г.Оби Новосибирской области и положением о мониторинге качества в сфере культуры г.Оби Новосибирской области;
2. организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;
3. взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;
4. формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
5. проведение обсуждений  результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;
6. направление главе города:

- 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 услуг.

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

3.4. Учреждения культуры:

1. обеспечивают открытость и доступность  информации о своей деятельности;
2. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
3. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
4. создают общественные органы оценки качества деятельности;
5. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
6. разрабатывают на основе предложений главы города, управления культуры  или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с главой города и управлением культуры;
7. размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.
8. **Показатели и критерии оценки качества**

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей городской системы оценки качества в сфере культуры г.Оби Новосибирской области, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания  услуг культуры.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей городской системы оценки качества в сфере культуры г.Оби Новосибирской области, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

К Постановлению

Администрации г. Оби

Новосибирской области

от 06.08. 2013 г. № 798

**Положение (Проект)**

**об Общественном совете по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры  г.Оби**

**при управлении культуры**

**Новосибирской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет полномочия, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры при управлении культуры г.Оби Новосибирской области (далее - Общественный совет).

1.2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным коллегиальныморганом при управлении культуры г.Оби Новосибирской области (далее – управление), функционирующим на общественных началах.

1.3. Общественный совет создается в целях проведения независимой оценки качества предоставления услуг и деятельности учреждений культуры на территории г.Оби Новосибирской области.

1.4. Общественный совет осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами местного самоуправления и учреждениями, в соответствии с законодательством Российской Федерации, Новосибирской области,  г.Оби и настоящим Положением.

1.5. Основными принципами деятельности Общественного совета являются добровольность, коллегиальность, компетентность, гласность, независимость, соблюдение норм профессиональной этики.

1.6. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей учреждений культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства.

1.7. Решения Общественного совета, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, носят рекомендательный характер.

1.8. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

1.9. Организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета обеспечивает управление культуры.

**2. Задачи Общественного совета**

2.1. Основными задачами Общественного совета являются:

1. развитие взаимодействия управления культуры с общественными объединениями, профессиональными ассоциациями, творческими союзами и использование их потенциала для повышения эффективности деятельности управления культуры по реализации законодательства Российской Федерации и Новосибирской области в сфере культуры;
2. осуществление независимой оценки качества предоставления услуг и деятельности учреждений культуры г.Оби Новосибирской области;
3. подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества работы учреждений культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;
4. обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве услуг в сфере культуры всем категориям пользователей;
5. взаимодействие с средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета, а также размещение необходимых информационных ресурсов на официальном сайте администрации г.Оби, в сети Интернет по освещению вопросов, отражающих деятельность общественного совета.

**3.** **Полномочия Общественного совета**

Общественный совет для осуществления поставленных целей и задач имеет право:

3.1. Проводить мероприятия независимой оценки качества деятельности учреждений культуры в рамках своих полномочий, в соответствии с положением о независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

3.2. Рассматривать на заседаниях вопросы в рамках своих полномочий.

3.3. Приглашать на свои заседания должностных лиц управления культуры, иных органов государственной власти и органов местного самоуправления, руководителей учреждений, в том числе подведомственных управлению культуры, граждан.

3.4. Принимать участие в лице председателя Общественного совета или его представителя в заседаниях коллегии управления культуры при рассмотрении вопросов, подготовленных с участием Общественного совета, а также вопросов, связанных с его деятельностью.

3.5. Принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых управлением культуры: совещаниях, конференциях, выставках, других образовательных и культурных мероприятиях.

**4. Порядок формирования** **Общественного совета**

4.1. Общественный совет формирует управление культуры с учетом предложений общественных объединений, профессиональных ассоциаций, творческих союзов и других организаций.

4.2. Состав Общественного совета, Положение и изменения, вносимые в них, утверждаются распоряжением главы администрации.

В целях повышения эффективности работы Общественного совета его состав ежегодно обновляется не менее чем на 10%.

4.3. В состав Общественного совета на правах членов могут входить граждане, проживающие на территории г.Оби Новосибирской области, достигшие возраста 18 лет, представители общественных объединений, профессиональных ассоциаций, творческих союзов и иных организаций, видные общественные деятели, деятели науки, культуры.

4.4. Общественный совет формируется в составе не менее 11 и не более 25 человек.

4.5. Секретарь Общественного совета назначается распоряжением главы города Оби  и не является членом Общественного совета.

4.6. Председатель Общественного совета и его заместитель избираются на 3 года из состава Общественного совета на первом заседании открытым голосованием, большинством голосов присутствующих членов Общественного совета.

Кандидатуры председателя и его заместителя может предложить любой член Общественного совета, а также  глава города и начальник.

Первое заседание Общественного совета должно быть проведено не позднее чем через тридцать дней от даты формирования состава Общественного совета.

4.7. Процедура вывода из состава инициируется любым членом Общественного совета при согласии не менее одной трети состава Общественного совета.

4.8. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

1. подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;
2. неявки на три и более заседания Общественного совета;
3. назначения его на государственную должность Российской Федерации, должность федеральной государственной гражданской службы, государственную должность субъекта Российской Федерации, должность государственной гражданской службы субъекта Российской Федерации, должности муниципальной службы, избрания на выборную должность в органах местного самоуправления;
4. выезда его за пределы г.Оби   на постоянное место жительства;
5. вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;
6. признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу.

**5. Порядок деятельности Общественного совета**

5.1. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом основных мероприятий на очередной год, согласованным с начальником управления культуры администрации г.Оби  и утвержденным председателем Общественного совета.

5.2. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в полугодие. Заседания считаются правомочными при присутствии не менее половины его членов.

Внеплановые заседания при необходимости могут проводиться по инициативе начальника управления культуры, председателя Общественного совета или любого члена при согласии не менее половины состава Общественного совета.

5.3. Первое заседание Общественного совета до избрания председателя Общественного совета открывается и ведется начальником управления культуры без права решающего голоса.

Начальник управления культуры  или его представитель имеет право присутствовать на заседаниях общественного совета, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня, без права голоса при принятии решения.

5.4. За 10 дней до начала заседания Общественного совета ответственные за рассмотрение вопросов члены Общественного совета предоставляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания предоставляет указанные материалы председателю Общественного совета, начальнику управления  культуры и членам Общественного совета.

5.5. Общественный совет по рассмотренным вопросам принимает решения простым большинством голосов членов Общественного совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание.

При равенстве голосов решающим является голос председателя Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета.

Протокол подписывается председателем или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Общественного совета. Оригинал протокола хранится секретарем Общественного совета.

Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета начальнику управления культуры, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

Протоколы Общественного совета хранятся 5 лет.

5.6. Председатель Общественного совета:

1. определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета с учетом предложений начальника управления культуры;
2. вносит предложения начальнику управления культуры по уточнению,  дополнению и обновлению состава Общественного совета;
3. организует работу Общественного совета;
4. утверждает план основных мероприятий Общественного совета;
5. утверждает повестку заседания Общественного совета;
6. проводит заседания Общественного совета;
7. подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественным советом;
8. распределяет обязанности и поручения между членами Общественного совета;
9. взаимодействует с начальником управления культуры по вопросам реализации решений Общественного совета;
10. осуществляет общий контроль за исполнением решений Общественного совета;
11. принимает решение, в случае необходимости, о проведении внепланового заседания, а также заочного заседания Общественного совета, решения на котором принимаются путем опроса его членов;
12. пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.7. Заместитель Председателя Общественного совета:

1. участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;
2. организует работу по независимой оценке деятельности учреждений культуры;
3. осуществляет подготовку проведения заседаний Общественного совета;
4. готовит и согласовывает с Председателем Общественного совета проекты документов и иных материалов для обсуждения на заседаниях Общественного совета;
5. обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета;
6. осуществляет полномочия председателя Общественного совета в случае его отсутствия;
7. по письменному поручению Председателя Общественного совета председательствует на заседаниях в его отсутствие (отпуск, болезнь и т.п.);
8. пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

. 5.8. Члены Общественного совета имеют право:

1. участвовать в мероприятиях, проводимых Общественным советом, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;
2. предлагать перечень учреждений, показатели и критерии для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры;
3. вносить предложения, замечания и поправки к проектам планов работы Общественного совета, по повестке дня и порядку ведения его заседаний;
4. участвовать в работе заседаний Общественного совета;
5. выступать с докладами на заседаниях Общественного совета;
6. участвовать в обсуждении вопросов, включенных в повестку заседания Общественного совета, вносить по ним предложения;
7. знакомиться с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколам заседаний Общественного совета;
8. инициировать проведение внепланового заседания Общественного совета;

5.9. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании. В случае несогласия с принятым решением имеют право высказать мнение по конкретному вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.10. Члены Общественного совета обязаны лично участвовать в заседаниях Общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия лицам, не являющимся членами Общественного совета.

5.11. Секретарь Общественного совета:

1. уведомляет членов Общественного совета о дате, месте и повестке предстоящего заседания не позднее, чем за неделю до заседания, а также об утвержденном плане работы Общественного совета;
2. совместно с управлением культуры обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета;
3. ведет, оформляет и рассылает членам Общественного совета протоколы заседаний и иные документы и материалы;
4. хранит документацию Общественного совета и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;
5. в случае проведения заседания Общественного совета путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам Общественного совета необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;
6. передает дела Общественного совета вновь назначенному секретарю в течение 15 дней на основании акта передачи.

5.12. В документацию Общественного совета входят:

1. ежегодные планы мероприятий Общественного совета;
2. протоколы заседаний Общественного совета;
3. материалы обсуждаемых вопросов (доклады, выступления, информационные и аналитические справки, письменные заявления и инициативы и др);
4. материалы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры г.Оби.

Срок хранения документации 5 лет.