

Утверждаю  
Директор ГБУК «СКДНТ»  
  
Г.И. Шиняк  
«» 2014 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о системе независимой оценки качества деятельности  
государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края  
«Ставропольский краевой Дом народного творчества»  
(ГБУК «СКДНТ»)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности ГБУК «СКДНТ» разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг ГБУК «СКДНТ», а также в целях повышения качества деятельности учреждения.

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждения в целях повышения качества деятельности ГБУК «СКДНТ».

1.3. Система оценки качества деятельности учреждения формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности ГБУК «СКДНТ»;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждения;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности учреждения.

1.4. Система включает в себя:

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

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждения

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между учреждением и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения;
- 4) оценке деятельности руководителя учреждения.

## **2. Задачи и принципы функционирования системы**

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждения культуры;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности ГБУК «СКДНТ».

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) законность;
- 2) открытость и публичность;
- 3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Ставропольского края;
- 5) добровольность участия общественных объединений;
- 6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- 7) полнота информации, используемой для проведения оценки;
- 8) компетентность и профессионализм членов общественного совета.

## **3. Порядок формирования независимой оценки качества учреждения**

ГБУК «СКДНТ» в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждения:

- 1) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждения;
- 2) рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждения;

3) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг на официальном сайте в сети Интернет ГБУК «СКДНТ»;

4) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг учреждением;

5) размещает план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на официальном сайте и обеспечивает его выполнение.

#### **4. Показатели и критерии независимой оценки качества**

4.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.2. Для расчета показателей применяются методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) наличие информации на официальном сайте учреждения;
- 2) получение информации на сайте;
- 3) опрос (анкетирование получателей услуг);
- 4) социологические исследования.

Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.