


Приложение № 3
Утверждено приказом
«02» 09 2016 № 37
директор МАУ «ДК «Нива»
 А.В.Городовский

**Положение
о контроле качества оказания платных услуг
в Муниципальном автономном учреждении
Ангарского городского округа
«Дом культуры «Нива»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Муниципального автономного учреждения Ангарского городского округа «Дом культуры «Нива» (далее – Учреждение) по контролю качества оказания платных услуг.

1.2. Настоящее Положение (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре (с изменениями на 28 ноября 2015 года) (редакция, действующая с 1 января 2016 года);
- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Уставом Учреждения.

1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при устном соглашении или заключении договора на оказание платных образовательных услуг.

2. Основные понятия

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

«заказчик» (потребитель) – физическое и (или) юридическое лицо, имеющее, намерение заказать либо заказывающее платные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» – учреждение, осуществляющее деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся;

«платные услуги» – осуществление деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам или иным документам

«конфликт интересов работника» – ситуация, при которой у работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и заказчика (потребителя).

«Оценка качества» – оценка заказчика (потребителя) оказанной платной услуги посредством мониторинга или иного инструментария.

3. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных услуг

3.1. Целью контроля качества оказания платных услуг является: обеспечение права заказчика (потребителя) на получение платных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных услуг в Учреждении являются:

- оценка соблюдения требований законодательства, правил оказания платных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов;
- оценка соблюдения требований договоров на оказание платных услуг;
- соблюдение прав заказчика (потребителя) при оказании платных услуг;
- получение достоверной информации о качестве оказания платных услуг;
- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания платных услуг;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг, повышение качества оказываемых платных услуг;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности работников, задействованных в оказании платных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания платных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий;
- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей платных услуг их качеством.

4. Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания платных услуг

4.1. Объектом контроля качества оказания платных о услуг в Учреждении является

- организация культурно-массовых и иных программ.

4.2. Содержание контроля качества оказания платных услуг определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно, в п. 3.2 и в разделе 5 настоящего Положения.

4.3. Периодичность контроля качества оказания платных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а так же принятыми в Учреждении локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством платной деятельности.

4.4. По результатам проведения контроля качества платных услуг в Учреждении принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством платной деятельности.

5. Особенности контроля качества оказания услуг

5.1. При осуществлении контроля качества услуг выделяют следующие особенности проведения контроля:

5.1.1. Проводится контроль программ и иных проектов, предлагаемых для организации платной деятельности;

5.1.2. Осуществляется контроль системы информирования Заказчиков (потребителей) учреждения, предлагающих платную услугу .

5.1.3. Осуществляется контроль за работой по устной договоренности и договорам, заключенных на предмет оказания платной услуги :

- соответствия сведений, указанных в договоре, или предоставленной в устной

форме.

- неукоснительного соблюдения требований заключённых договоров;
- 5.1.4. Проводится аудит оказания платных услуг с целью:
 - выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг;
 - разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг;

5.1.5. Осуществляется контроль соблюдения работниками (юридическими и физическими лицами), оказывающими платные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

5.1.6. Анализируются принятые меры по случаям возникновения конфликта интересов работника (юридического или физического лица), оказывающего платные услуги, и (или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.1.7. Анализируются количество и структура спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании платных услуг, и рассмотренных на заседаниях комиссии по урегулированию споров между участниками;

5.1.8. Осуществляется анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных услуг;

5.1.9. Осуществляется контроль порядка расходования средств, полученных от платных услуг.

5.2. Для проведения контроля за качеством оказания платных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются главный бухгалтер и заместитель директора.

5.3. Результаты контроля качества платных услуг заслушиваются на заседаниях коллегиальных органов Учреждения.

6. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания платных услуг

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных услуг в Учреждении является директор или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

6.2. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных услуг, и лиц, ответственных за организацию контроля качества платных услуг в структурных подразделениях, отражаются в их должностных инструкциях.

6.3. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных услуг в Учреждении, руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества основной деятельности.

6.4. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных услуг в Учреждении, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Учреждения, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных услуг.

6.5. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных услуг в Учреждении могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов специалисты Управления по культуре администрации АГО.

7. Независимая оценка качества оказания платных услуг

7.1. Помимо контроля качества оказания платных услуг, осуществляемого Учреждением самостоятельно, и контроля, проводимого в установленном

законодательством порядке уполномоченными органами в соответствии с их компетенцией, в предусмотренном им порядке, в Учреждении может быть осуществлена независимая оценка качество оказания платных услуг.

7.2. Независимая оценка качества осуществляется в отношении юридических и физических лиц, осуществляющих платную деятельность, и в целях определения соответствия услуги потребностям заказчика (потребителя)

7.3. Независимая оценка качества платной услуги осуществляется:

- на основе мониторинга;
- по отзывам посетителей в Книге отзывов.

7.4. Результаты независимой оценки качества муниципальной услуги не влекут за собой приостановление основной деятельности Учреждения

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора Учреждения, путём утверждения Положения в новой редакции.

8.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта Учреждения, регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

8.4. Все работники Учреждения несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.