

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ДОМ КУЛЬТУРЫ ПОСЁЛКА ВРАНГЕЛЬ» НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
(МАУК «ДК п.Врангель» НГО)
ИНН 2508009110, КПП 250801001, ОКПО 31136265**

УТВЕРЖДАЮ

Директор
муниципального автономного
учреждения культуры
«Дом культуры посёлка Врангель»
Находкинского городского округа

 Д.В. Борода

« 5 » октября 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о Комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых
услуг в муниципальном автономном учреждении культуры
«Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа
(МАУК «ДК п.Врангель» НГО)**

2022 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества услуг, ее организационную и функциональную структуру, реализацию (содержание процедур контроля и экспертной оценки качества услуг), а также общественное участие в оценке и контроле качества предоставляемых услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа (далее – Учреждение, Дом культуры).

1.2. Комиссия по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг (далее - Комиссия) в муниципальном автономном учреждении культуры является коллегиальным органом, осуществляющим организацию внутреннего контроля качества услуг, предоставляемых в Учреждении.

1.3. Настоящее Положение представляет собой нормативный документ, разработанный в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, ГОСТа в области качества, Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", Постановлениями и распоряжениями администрации Находкинского городского округа, Уставом Дома культуры и локальными актами, регламентирующими реализацию процедур контроля и оценки качества.

1.4. Система оценки качества представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, диагностических и оценочных процедур, обеспечивающих на единой основе оценку предоставления услуг и образовательных достижений, обучающихся в кружках и/или клубных формированиях, эффективности образовательных и познавательных программ с учетом запросов, основных пользователей, результатов системы оценки качества предоставленных услуг.

1.5. Основными пользователями результатов системы оценки качества предоставляемых услуг Домом культуры являются: руководители кружков и клубных формирований, обучающиеся и их родители (законные представители), Административно-управленческий персонал Дома культуры, экспертная комиссия при проведении аттестации работников Учреждения, Управление культуры администрации Находкинского городского округа.

1.6. Комиссия по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг назначается приказом директора Учреждения. В состав комиссии включаются

опытные специалисты. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, который осуществляет общее руководство деятельностью Комиссии. В случае отсутствия председателя Комиссии его обязанности выполняет заместитель председателя Комиссии.

1.7. Администрация Дома культуры обеспечивает:

- проведение необходимых оценочных процедур;
- разработку и внедрение модели системы оценки качества;
- оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов;
- соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, и должностных лиц.

1.8. Настоящее Положение распространяется на деятельность всех работников Дома культуры осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе и на работающих по совместительству.

1.9. В настоящее Положение, все дополнения и изменения к нему утверждаются и вводятся в действие приказами руководителя (далее – директор) Учреждения.

1.10. Комиссия осуществляет свою деятельность на постоянной основе.

II. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

2.1. Целью Комиссии является определение текущих и перспективных направлений деятельности Учреждения, объединение усилий руководства Учреждения и творческого персонала, отвечающих современным требованиям по подготовке специалистов, координация творческой, методической, хозяйственной деятельности, а также получение информации для исследования и прогнозирования требований потребителей к качеству предоставления культурно-досуговых услуг (Приложение № 1).

2.2. Задачи Комиссии являются:

- формирование единого понимания критериев качества предоставляемых услуг, изучение и самооценка состояния развития деятельности Учреждения;

- формирование системы аналитических показателей, позволяющих эффективно реализовывать основные цели оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий и условий осуществления образовательного процесса;
- определения соответствия общих образовательных и индивидуальных программ с учетом запросов основных потребителей к качеству предоставляемых услуг и нормативным требованиям;
- содействие и определение направлений повышения квалификации сотрудников, принимающих участие в образовательных процессах, направленные на индивидуальные достижения обучающихся;
- изучение мнения пользователей о качестве предоставляемых услуг сотрудниками Дома культуры по средствам анкетирования и/или опроса;
- определение доли зрителей, удовлетворенных качеством услуг от общего числа опрошенных зрителей согласно показателю качества работы муниципального задания;
- определение и реализация мер по улучшению качества предоставления культурно-досуговых услуг, результативности мер по их улучшению;
- контроль последующей динамики исследованных параметров содержания, организации и качества предоставления услуг.

2.3. Комиссия принимает решения по следующим вопросам:

- соблюдение нормативно-правовых и законодательных актов, требований установленных Федеральным законом, методическими рекомендациями по социальному обслуживанию граждан в Учреждении;
- формирование единой системы, диагностики и контроля предоставления услуг, обеспечивающей определение факторов и своевременное выявление изменений, влияющих на достижение результатов творческого процесса и качество предоставляемых услуг;
- совершенствование деятельности Дома культуры по предоставлению государственных (муниципальных) услуг посетителям Учреждения, повышению их качества и прогнозирования ассортимента новых услуг, предоставляемых пользователям;
- развитие и сохранение кадрового потенциала Дома культуры;

- принятие обоснованных и своевременных управленческих решений по совершенствованию воздействия на сотрудников Учреждения, ответственных за оказание услуг и повышению уровня информированности о предоставлении услуг потребителям;

- предоставление всем посетителям Дома культуры и участникам образовательного процесса достоверной информации о качестве оказания услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

2.4. В основу системы оценки качества предоставления услуг положены следующие принципы:

- объективность, достоверность, открытость, полнота информации и оценка о качестве предоставления услуг;

- реалистичность требований, норм и показателей качества услуг, их социальной значимости, учета индивидуальных особенностей развития отдельных категорий потребителей при оценке результатов;

- доступность и качество информационных материалов о деятельности Дома культуры, предоставляемых в СМИ и изданиях Дома культуры (буклеты, брошюры, сборники, информационные материалы на стендах, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»);

- наличие, полнота, достоверность, систематизация и хранение проектной, планирующей, учетной, отчетной, аналитической, справочной документации Дома культуры;

- состояние материально-технического обеспечения;

- обеспечением требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарии и антитеррористической защиты;

- соблюдение морально-этических норм при проведении процедур оценки качества предоставления услуг в Доме культуры.

III. ВИДЫ, ТИПЫ И ФОРМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

3.1. Контроль проверок подразделяется на следующие виды:

- *лично-профессиональный контроль* – изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания услуг, уровень знаний, повышение квалификации;

- *тематический контроль* – проводится по отдельным проблемам деятельности Дома культуры, направлен на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу и внедрение в существующую практику инновационных технологий;

- *комплексный контроль* – проводится с целью получения полной информации о работе отделов, руководителей кружков и клубных формирований или структурного подразделения.

3.2. Форма организации контроля подразделяется на:

- *плановый контроль* – проводится в соответствии с утвержденным годовым планом работы Комиссии по проведению внутреннего контроля качества предоставления услуг Домом культуры;

- *оперативный (внеплановый) контроль* – осуществляется по приказу или устному распоряжению директора Учреждения, в случаях ухудшения показателей работы, установления факта нарушения стандартов предоставления услуг, необходимости урегулирования конфликтных ситуаций или предупреждения возникновения проблем;

- *первичный контроль* – проводится впервые за определенный плановый период;

- *повторный контроль* – проводится с целью проверки своевременного устранения несоответствий, выявленных в ходе первичного контроля.

3.3. Время проведения контроля на:

- *предварительный контроль* осуществляется до начала выполнения работы и дает возможность оценить существующие организационные, методические ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности в целях предупреждения проблем;

- *текущий контроль* проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных аспектов реализации конкретных задач, оценку действий работника;

- *итоговый контроль* дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути его дальнейшего развития и совершенствования.

3.4. Формы контроля:

3.4.1. *Самоконтроль* – вид контроля, который возлагается на самого работника и заключается в ежедневном систематическом контроле качества самого себя. Работник определяет собственную систему самоконтроля, которая направлена на достижение положительных результатов проводимых проверок. Самоконтроль включает осуществление контроля качества предоставляемых услуг, соблюдение этики поведения работника, аккуратное и полное ведение документации в соответствии с требованиями законодательства.

3.4.2. *Взаимоконтроль* – вид контроля, который возлагается на специалистов выполняющих схожие или аналогичные обязанности.

3.4.3. *Административный контроль* – вид контроля со стороны администрации Дома культуры (директор, заместитель директора, художественный руководитель).

3.4.4. *Участие получателей* услуг и их законных представителей в оценке качества предоставляемых услуг (анкетирование, опросы, отзывы).

3.4.5. *Мониторинг*, предусматривающий сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам оказанных услуг.

IV. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ И ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

4.1. Организационная структура, занимающаяся оценкой качества услуг предоставляемых в Доме культуры, осуществляется Комиссией по внутреннему контролю качества предоставления услуг, включающей в себя руководителей и специалистов Дома культуры:

- Председатель Комиссии – заместитель директора;
- Заместитель председателя Комиссии – художественный руководитель;
- Члены Комиссии – заведующие отделом и/или специалисты;
- Секретарь Комиссии – специалист по документационному обеспечению.

4.2. К работе Комиссии при необходимости могут привлекаться экспертные организации, профильные организации или физические лица (специалисты) с правом совещательного голоса на основании соответствующих гражданско-правовых договоров.

4.3. Формирование, расформирование Комиссии, изменение состава Комиссии осуществляется приказом директора Дома культуры.

4.4. Функции Комиссии:

- разработка локальных нормативных актов (далее - ЛНА) Дома культуры (положения, инструкции, правила и т.д.), которые регламентируют деятельность Учреждения и представляют проект разработки ЛНА на утверждение директору Дома культуры и ведет контроль за их исполнением;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере оказания услуг, стандартов обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- сбор объективной информации об услугах, оказываемых пользователям: планы и отчеты, характеризующие деятельность Учреждения по предоставлению государственных (муниципальных) услуг;
- мониторинг и оценку соответствия предъявляемым требованиям и запросам пользователей (анкетирование, опросы, отзывы, пожелания);
- проверки в отношении качества оказания услуг, в том числе документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества;
- разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности Учреждения в отношении качества услуг и прогнозирования ассортимента новых услуг;
- четкое распределение полномочий персонала Дома культуры и его ответственность за деятельностью по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- аттестация работников согласно действующему Положению об аттестации работников Дома культуры;
- принимает решения о размере выплат стимулирующего характера за качество, выполняемых работ согласно ЛНА «Порядок оценки выполнения показателей эффективности деятельности работников муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа, для назначения стимулирующих выплат за качество выполняемых работ и за интенсивность»;

- рассматривает конфликтные ситуации, претензии возникающих при предоставлении услуг.

4.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе. Комиссия осуществляет контроль над:

- достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;

- соблюдением, установленным ЛНА последовательности действий работников Дома культуры при выполнении должностных обязанностей;

- соблюдением установленных законодательством сроков предоставления услуг;

- выполнением государственного (муниципального) задания;

- соблюдением порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц.

4.6. Основанием для проведения Комиссией внутреннего контроля качества являются:

- годовой план проведения внутреннего контроля, утвержденный директором Дома культуры;

- приказ или устное распоряжение директора о проведении внепланового контроля;

- приказы, распоряжения, рекомендации вышестоящих органов о проведении предупреждающих или профилактических действий, детального анализа направления деятельности Учреждения;

- обращения (заявления, жалобы, предложения) потребителей услуг, Попечительского совета об имеющихся нарушениях в деятельности Дома культуры;

- возникновения ситуаций, дестабилизирующих функционирование Дома культуры и требующих оперативной и объективной информации для принятия управленческих решений: конфликт, угроза безопасности жизнедеятельности пользователей.

4.7. Алгоритм работы Комиссии по проведению внутреннего контроля является:

- ознакомление с целью и задачами внутреннего контроля;

- изучение нормативно-правовых документов;
- проведение внутреннего контроля, выявление и документирование отклонений от требований, установленных нормативными документами;
- ознакомление проверяемой стороны с результатами внутреннего контроля под роспись;
- принятие директором Дома культуры по результатам внутреннего контроля решения о поощрении или привлечении к ответственности должностных лиц, о мерах по устранению выявленных нарушений и предупреждению возможных последствий;
- по поручению директора Дома культуры проверяемая сторона разрабатывает и согласовывает с директором план по устранению выявленных нарушений и несет ответственность за его выполнение;
- проведение повторного контроля.

4.8. Комиссия проводит заседание по мере необходимости, но не реже 1 раз в полугодие. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта, протокола или аналитической справки.

V. ОБЯЗАННОСТИ, ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ

5.1. Председатель Комиссии выполняет следующие обязанности:

5.1.1. Утверждает план-график проведения заседаний Комиссии и при необходимости вносит в него изменения.

5.1.2. Утверждает повестку дня заседаний Комиссии.

5.1.3. Объявляет заседание Комиссии правомочным или выносит решение о его переносе из-за отсутствия необходимого количества членов.

5.1.4. Председательствует на заседаниях Комиссии: ведет заседания Комиссии, предоставляет слово участникам заседания Комиссии для выступления в порядке очередности поступления заявок в соответствии с повесткой дня, ставит на голосование в порядке поступления предложения членов Комиссии, организует голосование и подсчет голосов.

5.1.5. Принимает решение об участии в заседаниях Комиссии лиц, не являющихся членами Комиссии.

5.1.6. Подписывает протоколы заседаний и акты Комиссии.

5.2. Председатель Комиссии:

5.2.1. Имеет право давать обязательные для исполнения поручения членам Комиссии.

5.2.2. Председатель Комиссии несет установленную действующим законодательством Российской Федерации ответственность за несоответствие организации работы Комиссии порядку, установленному настоящим Положением.

5.3. Причинение Учреждению вреда в результате виновных действий (бездействия), связанных с принятием решения Комиссии; при этом ответственность не наступает, если председатель Комиссии голосовал против решения, которое повлекло причинение вреда Учреждению, или не принимал участия в голосовании.

5.4. Член Комиссии обязан:

5.4.1. Участвовать в заседаниях Комиссии и в выработке ее решений.

5.4.2. Выполнять решения Комиссии и поручения председателя Комиссии (данное Положение не распространяется на членов Комиссии, указанных в п. 4.2.2. прав председателя Комиссии).

5.5. Член Комиссии имеет право:

5.5.1. Вносить предложения о созыве внеочередного заседания Комиссии.

5.5.2. Вносить предложения в повестку дня и по порядку проведения заседания Комиссии.

5.5.3. Представлять документы на заседания Комиссии, вносить предложения о внесении изменений и дополнений в проекты документов, рассматриваемых Комиссией.

5.5.4. Голосовать на заседаниях Комиссии.

5.5.5. Получать в установленном порядке необходимую информацию от клубных формирований Учреждения, других комиссий Учреждения по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии.

5.5.6. Подписывать акты Комиссии.

5.6. Член Комиссии несет установленную действующим законодательством Российской Федерации ответственность за:

- причинение вреда Учреждению в результате виновных действий (бездействия), связанных с принятием решения Комиссией; при этом ответственность

не наступает, если член Комиссии голосовал против решения, которое повлекло причинение вреда Учреждению, или не принимал участия в голосовании;

- невыполнение обязанностей, установленных настоящим Положением.

5.7. Секретарь Комиссии обязан:

5.7.1. Уведомлять в установленные сроки членов Комиссии о сроках заседаний Комиссии.

5.7.2. Подготавливать и в установленном порядке рассылать председателю, членам Комиссии и иным лицам, по указанию председателя Комиссии, документы, необходимые для работы Комиссии.

5.7.3. Вести и подписывать протоколы заседаний Комиссии.

5.7.4. Выполнять иные действия организационно-технического характера для обеспечения работы Комиссии в соответствии с настоящим Положением.

5.8. Секретарь Комиссии имеет право получать в установленном порядке от председателя, членов Комиссии, клубных формирований Учреждения, других комиссий Учреждения документы, необходимые для работы Комиссии.

5.9. Секретарь Комиссии несет установленную действующим законодательством Российской Федерации ответственность за невыполнение обязанностей, установленных настоящим Положением.

VI. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ

6.1. Принятие Комиссией решений в соответствии с ее компетенцией осуществляется на заседаниях Комиссии.

6.2. Заседания Комиссии проводятся в соответствии с планом-графиком, утверждаемым председателем Комиссии.

6.3. Внеочередное заседание Комиссии созывается председателем Комиссии по собственной инициативе или по требованию одного из членов Комиссии в срок, устанавливаемый председателем Комиссии, но не позднее 5-ти рабочих дней после получения председателем Комиссии письменного требования члена Комиссии о проведении внеочередного заседания.

6.4. Заседания Комиссии производятся в форме:

- совместного присутствия членов Комиссии;

- совместного присутствия членов Комиссии с получением от отсутствующих членов Комиссии оформленного письменно мнения по вопросам повестки дня, подписанного отсутствующим членом Комиссии.

6.5. В случае невозможности личного участия в заседании Комиссии член Комиссии обязан:

- сообщить об этом председателю Комиссии не позднее, чем за 3 рабочих дня до намеченной даты проведения заседания;

- направить (по факсимильной связи, по электронной почте) председателю Комиссии не позднее, чем за 3 рабочих дня до намеченной даты проведения заседания, свое оформленное письменно и подписанное мнение по вопросам повестки дня.

Настоящее положение не распространяется на членов Комиссии, которые находятся в отпуске или по иным уважительным причинам в течение длительного времени не имеют возможности исполнять свои обязанности.

6.6. Повестка дня очередного заседания формируется и утверждается председателем Комиссии не позднее, чем за 5-ти рабочих дней до даты очередного заседания Комиссии. Утвержденная повестка дня направляется секретарем Комиссии членам Комиссии и специалистам заинтересованных в день утверждения.

6.7. Материалы по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании Комиссии, предоставляются работниками (специалистами) Учреждения председателю Комиссии не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты проведения заседания Комиссии. Председатель Комиссии направляет членам Комиссии указанные материалы не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения заседания по электронной почте, с письменным подтверждением получения документов.

6.8. Сроки представления материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на внеочередном заседании Комиссии, могут быть установлены председателем Комиссии по письменному согласованию со всеми членами Комиссии в зависимости от срочности и сложности рассматриваемых вопросов.

6.9. Материалы, полученные членами Комиссии в порядке подготовки к заседанию Комиссии, а также содержащиеся в них сведения, являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению до официального

утверждения указанных документов, если иное не предусмотрено указаниями председателя Комиссии.

6.10. Комиссия правомочна принимать решения в случае личного присутствия на заседании председателя и членов Комиссии, указанных в п. 3.1. настоящего Положения, либо при наличии у председателя Комиссии письменных мнений членов Комиссии по вопросам, включенным в повестку дня.

6.11. Принятие Комиссией решений производится в форме открытого голосования; при этом каждый член Комиссии, включая председателя Комиссии, обладает одним голосом.

6.12. Решения принимаются простым большинством голосов членов Комиссии, присутствующих на заседании Комиссии, или предоставивших письменные мнения председателю Комиссии.

6.13. В случае равенства голосов голос председателя Комиссии является решающим.

6.14. Регламент обсуждения на заседании Комиссии вопросов повестки дня принимается членами Комиссии в начале заседания Комиссии по предложению председателя Комиссии путем открытого голосования.

6.15. Протокол заседания Комиссии ведется секретарем Комиссии в письменном виде и утверждается председателем Комиссии не позднее 5-ти рабочих дней со дня проведения заседания Комиссии.

6.16. Особое мнение члена Комиссии должно быть оформлено в письменном виде и подписано подавшим его членом Комиссии и приложено к протоколу заседания Комиссии.

6.17. Оформленный и подписанный надлежащим образом протокол заседания Комиссии хранится у работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении. Срок хранения протоколов Комиссии 5 лет.

6.18. Протоколы заседания Комиссии предоставляются директору Учреждения в день подписания протокола председателем Комиссии копии и/или выписки из протокола предоставляются при необходимости по письменным запросам членов Комиссии и, после согласования с председателем Комиссии, работникам (специалистам).

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМИССИИ, АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЯ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

7.1. Комиссия взаимодействует:

7.1.1. С работниками и обособленными подразделениями Учреждения, членами других комиссий Учреждения – в порядке, установленном локальными нормативными актами Учреждения.

7.1.2. С органами муниципальной власти Находкинского городского округа и управлением культуры администрации Находкинского городского округа, контрагентами Дома культуры, иными юридическими лицами – в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Результаты внутреннего контроля и принятие по ним решения могут быть доведены директором Дома культуры до сведения всего трудового коллектива в целях предупреждения или коррекции выявленных типичных и многократных отклонений от норм качества оказываемых социальных услуг.

7.3. По результатам внутреннего контроля члены комиссии должны принимать решения в пределах своей компетенции или ходатайствовать перед директором Дома культуры о содействии в устранении выявленных нарушений (дополнительном обеспечении материально-техническими, информационными, методическими и иными ресурсами), о поощрении сотрудников или привлечении к ответственности.

7.4. Члены комиссии по внутреннему контролю в конце года делают аналитический отчет о реализации плановых мероприятий, целях и задачах проведенного внепланового контроля, результативности корректирующих мероприятий, выявленных проблемах, требующих решения в следующем плановом периоде (Приложение № 2).

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Положение о Комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа вступает в силу с момента утверждения директором Учреждения и доводится до сведения всех работников.

8.3. Положение о Комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа действует до замены **НОВЫМ.**

Приложение № 1
к Положению о Комиссии по внутреннему
контролю качества предоставляемых услуг
в муниципальном автономном учреждении
культуры «Дом культуры посёлка Врангель»
Находкинского городского округа

ПОЛОЖЕНИЕ

**о получении информации о качестве культурно-досуговых услуг,
предоставляемых муниципальным автономным учреждением культуры
«Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, принципы, предмет, периодичность и порядок проведения получения информации (исследования), связанной с тем, насколько (степень удовлетворенности) пользователь удовлетворен качеством культурно-досуговыми услугами, оказываемыми муниципальным автономным учреждением культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа (далее – Учреждение).

Осуществление исследований даёт возможность определять отношение зрителей и участников клубных формирований (кружков) к предоставленным услугам, в том числе к проводимым мероприятиям, оценивать стратегическую и тактическую деятельность Учреждения, повышать эффективность мероприятий, сопоставлять уровень удовлетворённости посетителей и участников мероприятий в динамике.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Основами законодательства российской федерации о культуре, ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.2.1. «Удовлетворенность потребителей», государственным (муниципальным) заданием муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа.

1.3. Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения принимаются Комиссией по контролю качества предоставляемых услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского

городского округа (далее - Комиссия), и вступают в силу с момента утверждения и подписания приказа директором Дома культуры.

II. Цели получения информации

2.1. Целью получения информации является:

- изучение мнения пользователей о качестве предоставляемых услуг сотрудниками Учреждения по средствам анкетирования и опроса;
- определение доли зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей согласно показателю качества работы муниципального задания;
- определение и реализация мер по улучшению качества культурно-досуговых услуг, результативности мер по их улучшению;
- контроль последующей динамики исследованных параметров содержания, организации и качества культурно-досуговых услуг.

III. Метод оценки качества мероприятия

3.1. Удовлетворенность зрителей складывается под влиянием воспринимаемого качества проводимых мероприятий. Качество культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением можно определить как совокупность свойств и характеристик, которые придают им способность удовлетворить потребности зрителей.

3.2. Получение информации (исследование) проводится следующими методами:

- прямым (анкетирование) не менее 10 % от общего числа зрителей;
- косвенным (количество официальных положительных (отрицательных) отзывов – опрос «да» (понравилось), «нет» (не понравилось) не менее 10% от общего количества посещений клубных формирований, кружков.

3.3. При составлении анкеты применяется методика разделения оценки качества мероприятий и услуг на 4 основных показателя, которые в совокупности составляют зрителей, удовлетворенных качеством услуги:

- хорошо спланированная и реализованная маркетинговая компания – 2 вопрос анкеты;

- организационная эффективность мероприятия – 4 вопрос анкеты;
- успешность проведенного мероприятия – 5,6 вопрос анкеты.

Выводится процент ($X_{1, 2, 3}$) от общего числа опрошенных на каждый первый вариант ответа в вопросах 4, 5, 6. Для выявления доли удовлетворенных зрителей выводится средний арифметический показатель (Y), который и будет составлять долю зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%):

$$Y = (X_1 + X_2 + X_3) : 3$$

IV. Функции и взаимоотношения. Контроль

4.1. Анкетирование проводится каждый квартал в соответствии с графиком, утвержденным приказом директора Учреждения.

4.2. Анкетирование проводится по анкетам, разработанным Комиссией и утвержденным директором Учреждения.

4.3. Анкетируемые (респонденты) являются лица (зрители) старше 14 лет.

4.4. Ответственный за анкетирование – организатор мероприятия.

4.5. Опросы проводятся два раза в год по вопросам, разработанным Комиссией и утвержденным директором Учреждения и в соответствии с графиком, утвержденным директором Учреждения. Опросы проводят руководители клубных формирований (кружков), каждый по своему направлению оказываемой услуги. В опросах участвуют лица без возрастных ограничений.

4.6. Опрос он-лайн ведется постоянно на официальном сайте Учреждения www.dkvrangel. Подсчет голосов производится в конце текущего года. Ответственный – менеджер Учреждения.

4.7. Ответственный за сбор информации в целом – художественный руководитель Учреждения.

V. Порядок проведения анкетирования и опроса

5.1. Комиссия по качеству готовит график проведения анкетирования и опроса по оценке предоставления услуги, который утверждает директор Учреждения.

5.2. Комиссия готовит проект приказа о сроках проведения анкетирования и опроса и соответствующих категорий респондентов.

5.3. Цели и задачи исследования доводятся до сведения участников анкетирования (респондентов) ответственными лицами.

5.4. Анкетирование или опрос проводится по месту проведения занятий, мероприятий. Анкетирование или опрос осуществляется добровольно и конфиденциально, ответы даются в соответствии с инструкцией заполнения анкеты.

5.5. Правильно заполненной анкетой считается та, в которой даны ответы на 70% вопросов и более. Неправильно заполненные анкеты уничтожаются.

5.6. Репрезентативная выборка должна составлять не менее 10% от общего количества представителей респондентов исследуемой проблемы.

5.7. Обработка данных анкетирования или опроса осуществляется Комиссией. После каждой обработки составляется протокол результатов.

5.8. Комиссия на основании протоколов составляет ежеквартальный (ежегодный) отчет по итогам анкетирования и опроса не позднее сроков указанных в приказе директора Учреждения. Показатель – доля зрителей, удовлетворенных качеством услуг, от общего числа опрошенных является показателем качества работы Учреждения и отражается в отчете исполнения Муниципального задания муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа.

5.9. Комиссия готовит проект плана корректирующих/предупреждающих действий по итогам (годовым) проведения анкетирования и опросов.

5.10. План корректирующих/предупреждающих действий по итогам проведения анкетирования утверждается директором.

5.11. Информация, полученная по результатам анкетирования и опроса, и реализации Плана размещается на сайте www.dkvrangel.

VI. Заключительные положения

6.1. Материалы с результатами анкетирования (заполненные анкеты) хранятся в Учреждении в течение одного года с момента проведения анкетирования.

6.2. Результаты исследований и отчеты хранятся в Учреждении в течение 3-х лет.

Требования к составлению акта (справки) по итогам анализа качества предоставления услуг

1. Аналитическая справка по итогам оформляется ответственным сотрудником 1 раз в квартал до 10 числа месяца, следующим за отчетным периодом и передается председателю Комиссии на электронную почту в формате Word.

2. Председатель Комиссии готовит ежеквартальный отчет до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, который передается на подпись директору Учреждения.

3. Справка должна содержать следующую информацию:

3.1. Наименование документа.

3.2. Наименование социальной услуги или ее компонента, которые подвергались анализу.

3.3. Период, за который производился анализ.

3.4. Указание вида, типа и формы контроля, а также метод и предмет контроля.

3.5. Анализ каждого компонента услуги производится в соответствии с показателями качества услуг по критериям качества, изложенным в данном Положении и национальными стандартами в области социального обслуживания (ссылки на нормативные документы обязательны).

3.6. Справка должна содержать указание на количество указанных услуг по видам социальных услуг. Эти данные должны совпадать с данными таблицы учета количества оказанных услуг.

3.7. При анализе конкретных мероприятий ответственный сотрудник обязан указать дату, наименование мероприятия, количество участников, результаты, фамилии ответственных сотрудников.

4. При анализе ответственным сотрудником предмета контроля необходимо учитывать:

4.1. Показатели, характеризующие удовлетворенность услугами получателей услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе Учреждения.

4.2. Обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми Учреждение осуществляет свою деятельность; руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы).

4.3. Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг (данные Регистра ПСУ).

4.4. Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг).

4.5. Укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация (в каждом из подразделений).

4.6. Наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг (в каждом из подразделений).

4.7. Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг в Учреждении (информационные стенды и сайт Учреждения).

4.8. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в каждом из подразделений Учреждения).

5. Все полученные в результате анализа материалы систематизируются и обобщаются (отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы).

6. На заключительном этапе производится выработка рекомендаций (готовятся предложения по устранению недостатков). Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков. Оформление итога проверки осуществляется председателем Комиссии.

7. Сферы ответственности сотрудников при проведении анализа распределяются директором Учреждения.

8. Проверка исполнения рекомендаций производится директором Учреждения с момента проведения Анкетирования.
