

**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

« 01 » сентября 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о внутренней системе контроля качества оказания услуг
муниципальным автономным учреждением культуры
«Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа**

Находкинский городской округ

2021 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о внутренней системе контроля качества оказываемых услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа (далее – Положение), разработано в соответствии нормативно-правовыми актами, регламентирующие качество предоставления услуг в области культуры и искусства:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа;
- Положение о порядке предоставления платных услуг;
- Инструкции по охране труда, пожарной безопасности, по эксплуатации оборудования, должностные инструкции персонала;
- программой развития и порядка проведения самообследования администрацией муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа (далее – Дом культуры, Учреждение) внутреннего контроля качества, которое представляет собой совокупность мер по оказанию муниципальных услуг в области культуры и услуг дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, предоставляемые населению и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры и дополнительного образования детей сфере культуры и искусства, в том числе обеспечивающих своевременность и полноту предоставления услуг.

1.2. Дом культуры оказывает услуги для создания необходимых условий организации досуга и обеспечения жителей организацией культурных мероприятий и создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, участие в сохранении, возрождении и развитии народных промыслов в городском округе, обеспечение репутации Дома культуры, как надежного исполнителя услуг.

1.3. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются:

- нахождения получателя услуг в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождения получателя услуг в социально-неадекватном состоянии (враждебный, агрессивный настрой).

1.4. Организация внутреннего контроля качества оказания услуг, предоставляемых в Доме культуры, осуществляется специально созданной комиссией по внутреннему контролю качества оказываемых услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа (далее – Комиссия).

1.5. Комиссия – коллегиальный орган, который осуществляет свою деятельность на основании Положения о комиссии по внутреннему контролю качества оказываемых услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа посредством:

- опроса и анкетирования;
- внутреннего тестирования;
- статистической обработки информации, анализ сравнения (сопоставления) поставленных задач и решений с аналогичным периодом времени;
- экспертного оценивания достижений и результатов деятельности;
- аттестации работников Дома культуры в целях подтверждения их соответствие занимаемым должностям на основе оценки их профессиональной деятельности.

1.6. Комиссия назначается приказом руководителя (далее – директор) Дома культуры. В состав комиссии включаются опытные специалисты. Внутренний контроль проводится директором Учреждения и/или его заместителями.

1.7. Положение о внутренней системе контроля качества оказываемых услуг утверждается директором муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа и распространяется на работников, работающих на основании трудового договора и договора гражданско-правового характера.

1.8. Термины и определения, применяемые в настоящем Положении:

Услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, оказываемые населению (далее – получатели услуг). Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых Домом культуры юридическим и физическим лицам.

Получатели услуг – население Находкинского городского округа (граждане города), имеющие желание и возможность посетить Учреждение и получить дополнительное образование в сфере культуры и искусства с целью культурного развития и духовного обогащения, развитие творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

Виды деятельности Учреждения – основными видами деятельности являются организация, подготовка и проведение культурно-массовых и театрально-зрелищных мероприятий, фестивалей, конкурсов, спектаклей, выставок, организация студий, творческих самодельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

Экскурсия – вид деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

Дополнительное образование детей в сфере культуры и искусства – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитие интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.

II. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Целью внутренней системы контроля является:

- содержательный досуг вне зависимости возрастной категории населения, обеспечение расширенного культурного кругозора в сфере общения граждан, постоянное развитие и совершенствование основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;

- предоставление широкого спектра программ дополнительного образования для детей в сфере культуры и искусства с учетом возрастных и физиологических возможностей, которые развивают способность самореализации личности ребенка и успешно помогают адаптироваться в обществе;

- размещения информации о культурно-досуговой деятельности Учреждения, режим работы Дома культуры, порядок и правила предоставления услуг должны быть предоставлены для потребителя услуг любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечить ее доступность в СМИ и/или в сети Интернет, на официальном сайте (www.dkvrangel.ru);

- информационное обеспечение и контроль качества исполнения нормативных документов, принятия обоснованных управленческих решений по проблемам повышения качества предоставляемых услуг в сфере культуры;

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация, объединение усилий творческого персонала отвечающих современным требованиям и улучшение качества предоставляемых услуг в области культуры;

- формирование единого понимания критериев качества, при определении стимулирующей части, оплаты труда работников Дома культуры и использование полученных результатов для определения рейтинговых показателей предоставления услуг;

- координация деятельности Дома культуры и установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг, а именно:

Творческая деятельность

- создание и организация работы творческих коллективов, студий, кружков любительского творчества, театра, любительских объединений и клубов по интересам, общественные формирования клубного типа;

- организация и проведение концертов, спектаклей, фестивалей, конкурсов, выставок-показа результатов творческой деятельности клубных формирований, театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов, массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний;

- организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек и молодежных баллов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;

- оказания помощи в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых мероприятий, написания сценария;

- прогнозирование предоставления новых услуг населению.

Информационная деятельность

- информационное сопровождение обеспечивается за счет тематических публикаций и телепередач;

- оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях, размещение заранее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в сети Интернет и СМИ;

- информационный уголок для населения о выполняемых услугах, о порядке и правилах предоставления услуг с обновлениями по мере необходимости, но не реже чем один раз в год со сведениями о бесплатных и платных услугах оказываемых Домом культуры.

Техническая деятельность

- оснащение специальным световым оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений для проведения занятий, репетиций, концертов и иное помещение), инструменты используется строго по назначению согласно отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, нормативным документам и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг;

- для бесперебойной работы светового оборудования и звуковой аппаратуры для предоставления качественных услуг потребителю в полном объеме, в соответствии с законодательством Российской Федерации, необходимо регулярно проводить визуальный осмотр технического оснащения Дома культуры.

Хозяйственная деятельность

- помещения, предоставляемые потребителю для проведения мероприятия, должны отвечать требованиям санитарных норм.

- в зависимости от вида культурно-досуговых услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан согласно требованиям нормативной документации.

2.2. Задачи внутреннего контроля является полнота и качество предоставления услуг Домом культуры каждому гражданину независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства и отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также иных обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами Учреждения, доступ к культурным благам, в том числе:

- способствовать поднятию жизненного тонуса и повышению творческой активности населения, содействовать в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций, всестороннего развития детей и подростков;

- установление последовательности действий работников Учреждения при выполнении должностных обязанностей;

- соблюдение установленных законодательством сроков предоставления услуг;

- выполнение муниципального задания;

- осуществление контроля над исполнением законодательства в области культуры;

- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;

- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению (соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного порядка, обжалования решений и действий (бездействия) Дома культуры, а также его должностных лиц);

- анализ итогов и экспертная оценка качества результатов деятельности работников позволяет эффективно спланировать мероприятия по устранению недостатков предоставления услуг и распространению положительного опыта работы Учреждения;

- изучение результатов деятельности, выявление положительных и отрицательных тенденций в Учреждении при проведении занятий в клубных формированиях (кружках, студиях, любительских объединениях и клубов по интересам, народных театров), культурно-развлекательных мероприятиях и разработка на этой основе предложений по распространению опыта и устранению негативных тенденций;

- анализ результатов реализации приказов и распоряжений по Учреждению;
- оказание методической помощи работникам в процессе контроля.

2.3. Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

- наличием Политики в области качества предоставляемых услуг Учреждением;
- разработкой планов работы Учреждения по контролю качества предоставляемых услуг;
- составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
- оформлением результатов проверок;
- выработкой корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в ходе осуществления контроля, с целью совершенствования качества предоставляемых услуг.

2.4. Директор Дома культуры и/или заместители директора осуществляют внутренний контроль проводимых мероприятий работниками, соблюдения порядка проведения открытых занятий, дополнительного образования детей сферы культуры и искусства. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведения мероприятий);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года),

в том числе:

4) реализация утвержденных программ клубных формирований и соблюдение утверждённого графика учебных занятий в соответствии с нормативами;

5) использования методических программ в рабочем процессе;

6) соблюдения Устава Учреждения, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локально-нормативных актов муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа.

2.4.1. При оценке работника в ходе внутреннего контроля учитывается:

- выполнение программы в полном объеме (журнал посещаемости, перспективные планы, ежемесячные отчёты, годовые отчёты, участие в творческой деятельности Дома культуры и др.);

- уровень знаний, умений, навыков и развитие обучающихся;

- дифференцированный подход к обучающимся в процессе обучения;
- наличие положительного эмоционального микроклимата;
- умение отбирать содержание учебного материала (подбор дополнительной литературы, информации, иллюстраций и другого материала, направленного на усвоение системы знаний обучающимися);
- способность к анализу педагогической ситуации;
- самостоятельному контролю за результатами деятельности клубного формирования;
- умение корректировать свою деятельность, составлять и реализовывать план своего развития.

2.4.2. Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются, по каждому сотруднику Дома культуры, с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.5. Организация хозяйственного процесса – это соответствие состояния здания и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.), обеспеченность Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем граждан разновозрастной категории, обслуживающего персонала.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ, МЕТОДЫ И ВИДЫ КОНТРОЛЯ

3.1. Методы контроля над деятельностью работника:

- анкетирование;
- тестирование;
- социальный опрос;
- мониторинг;
- наблюдение;
- изучение документации;

- комфортные условия предоставления услуг и доступность их получения;
- анализ самоанализа занятий;
- беседа о деятельности обучающегося;
- результаты учебной деятельности обучающихся;
- доброжелательность вежливость, компетентность работников Учреждения.

3.2. Внутренний контроль может осуществляться в виде плановых или оперативных проверок, мониторинга, проведения административных работ.

3.2.1. Внутренний контроль в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок. Он доводится до членов коллектива в начале учебного года.

3.2.2. Внутренний контроль в виде оперативных проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях посетителей учреждения, обучающихся и их родителей (законных представителей), организаций, урегулирования конфликтных ситуаций в отношениях между участниками процесса.

3.2.3. Внутренний контроль в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах рабочего процесса для эффективного решения задач управления качеством предоставляемых услуг.

3.2.4. Внутренний контроль в виде административной работы осуществляется директором Учреждения или его заместителями с целью проверки успешности проводимых мероприятий и занятий в клубных формированиях (кружках, любительских объединениях, клубах по интересам) в рамках текущего контроля.

3.3. Правила внутреннего контроля:

- внутренний контроль осуществляет директор Учреждения и/или заместителями директора, члены комиссии, эксперты;
- в качестве экспертов к участию во внутреннем контроле качества могут привлекаться сторонние (компетентные) организации и отдельные специалисты;
- директор Учреждения издает приказ о сроках и теме предстоящей проверки, устанавливает срок предоставления итоговых материалов план - задание;

- план определяет вопросы конкретно проверки и должен обеспечить достаточную информированность и сравнимость результатов контроля для подготовки итогового документа по отдельным разделам деятельности Учреждения или должностного лица;

- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 10 дней с посещением не более 5 занятий и других мероприятий;

- эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету внутреннего контроля;

- при обнаружении в ходе контроля нарушений законодательства Российской Федерации в области культуры и искусства сообщают директору муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа;

- экспертные опросы и анкетирование обучающихся проводят только в исключительных случаях;

- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения работника, если в месячном плане указаны сроки контроля. В экстренных случаях директор и его заместители могут посещать занятия руководителей клубных формирований (кружков, любительских объединений, клубов по интересам) без предварительного предупреждения;

- при проведении оперативных проверок руководитель клубного формирования (кружков, любительских объединений, клубов по интересам) предупреждается не менее чем за один день до посещения занятий;

- в экстренных случаях руководитель клубного формирования (кружка, любительского объединения, клуба по интересам) предупреждается не менее чем за один час до посещения занятий (экстренным считается письменная жалоба, заявление или обращение от получателя услуг на нарушение его прав, качество предоставления услуг).

3.4. Основания для внутреннего контроля:

- заявление работника на аттестацию;

- плановый контроль;

- проверка состояния дел для подготовки управленческих решений;

- обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области культуры.

3.5. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде акта, аналитической справки, справки-отчёта, отчёта, протокола, анализа справки о результатах внутреннего контроля или доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу или иной форме, установленной в Учреждении. Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения.

3.6. Информация о результатах доводится до работников Учреждения в течение семи дней с момента завершения проверки. Руководители коллективов (работники) после ознакомления с результатами внутреннего контроля должны поставить подпись под итоговым материалом, удостоверяющую то, что они поставлены в известность о результатах внутреннего контроля. При этом они вправе сделать запись в итоговом материале о несогласии с результатами контроля в целом или по отдельным фактам и выводам и обратиться в конфликтную комиссию по вопросам разрешения споров между участниками образовательного процесса или вышестоящие органы управления культуры.

3.7. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач, а также с учетом реального положения дел:

- а) проводятся заседания, рабочие совещания;
- б) сделанные замечания и предложения фиксируются в документации согласно номенклатуре дел Учреждения.

3.8. Директор Учреждения по результатам внутреннего контроля принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

3.9. О результатах проверки сведений, изложенных в письменных обращениях их родителей (законных представителей), а также в обращениях и запросах других граждан и организаций сообщается им в установленном порядке и в установленные сроки.

IV. ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ

4.1. Личностно-профессиональный контроль предполагает изучение и анализ творческой деятельности руководителя коллектива.

4.2. В ходе персонального контроля руководитель Учреждения изучает:

- уровень знаний работника в области современных достижений, мастерство руководителя коллектива (работника);

- уровень владения руководителем коллектива (работника) технологиями развивающего обучения, наиболее эффективными формами, методами приёма обучения;

- результат работы руководителя коллектива (работника) и пути их достижения;

- способы повышения профессиональной квалификации руководителя коллектива (работника).

4.3. При осуществлении контроля руководитель Учреждения имеет право:

- знакомиться с документацией в соответствии с функциональными обязанностями рабочими программами (тематическим планированием, которое составляется руководителем коллектива на учебный год, рассматривается и утверждается на заседании и может корректироваться в процессе работы) поурочными планами, журналами посещаемости, дневниками обучающихся;

- изучать практическую деятельность руководителей коллективов Учреждения через посещение и анализ занятий;

- проводить анкетирование, тестирование занимающихся в творческих коллективах, родителей, руководителей коллективов;

- делать выводы и принимать управленческие решения.

4.4. Проверяемый руководитель коллектива (работник) имеет право:

- знать сроки контроля и критерии оценки его деятельности;

- знать цель, содержание, виды, формы и методы контроля;

- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями администрации;
- обратиться в конфликтную комиссию по вопросам разрешения споров между участниками образовательного процесса или вышестоящие органы управления культуры при несогласии с результатами контроля.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

5.1. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности Учреждения.

5.2. Тематический контроль направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в существующую практику технологии развивающего обучения, новых форм и методов работы руководителей коллективов.

5.3. Темы контроля определяются в соответствии с Программой развития Учреждения, проблемно-ориентированным анализом работы по итогам учебного года, основными тенденциями развития образования в городе, регионе, стране.

5.4. Члены творческого коллектива должны быть ознакомлены с темами, сроками, целями, формами и методами контроля в соответствии с планом работы Учреждения.

5.5. В ходе тематического контроля:

- проводятся тематические исследования (анкетирование, тестирование);
- осуществляется анализ практической деятельности руководителя коллектива;
- уровень организации информационно-рекламного процесса – это полнота и актуальность информации об Учреждении и услугах, оказываемых им, имеющих информационно-рекламный характер и размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении Учреждения, на официальном сайте Учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на афишах, в буклетах, по средствам промопродукции;
- оказание помощи специалистам: при планировании, организации и анализе творческой деятельности, в реализации принципов и методических приемов обучения и воспитания, в развитии современного стиля творческого мышления;
- изучение и внедрение передового опыта;

- непрерывное самообразование специалистов и повышение уровня профессионального мастерства;

- включение работников в творческий поиск, в инновационную, опытно-экспериментальную деятельность.

5.6. Результаты тематического контроля оформляются в виде заключения или справки.

5.7. Творческий коллектив знакомится с результатами тематического контроля на заседаниях, совещаниях при директоре или заместителе директору.

5.8. По результатам тематического контроля принимаются меры направленные на совершенствование учебно-воспитательного процесса и повышение качества знаний, уровня воспитанности и развития обучающихся.

5.9. Результаты тематического контроля нескольких руководителей коллективов могут быть оформлены одним документом.

VI. КОМПЛЕКСНЫЙ КОНТРОЛЬ

6.1. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о качественном оказании услуг в Учреждении:

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников Учреждения, в том числе отсутствием жалоб и замечаний от получателей услуг;

- добросовестное исполнение должностных обязанностей;

- уровень организации обеспечения художественно-творческого процесса;

- уровень организации режиссерско-постановочного процесса;

- доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей;

- доля творческих коллективов, отдельных исполнителей, занявших призовые места и (или) ставших лауреатами на международных, общероссийских, региональных фестивалях, смотрах, конкурсах и других творческих мероприятиях;

- количество клубных формирований;

- количество проводимых мероприятий.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Данное положение является неотъемлемой частью Положения об оплате труда работников муниципального автономного учреждения культуры «Дом культуры посёлка Врангель» Находкинского городского округа и вступает в силу с момента его подписания.

7.2. Изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, утверждаются приказом директора Учреждения.

7.3. Во всех случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.
