



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЕРШОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.04.2018г. № 308

г. Ершов

О независимой оценке качества
условий оказания услуг
организациями культуры
Ершовского муниципального района

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 21 июля 2014 года № 212 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Федерального закона от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», администрация Ершовского муниципального района Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (приложение №1).

2. Утвердить Положение об Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (приложение №2).

3. Утвердить состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (приложение №3).

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Ершовского муниципального района С.В. Малиновскую.

Глава администрации

С.А. Зубрицкая

Приложение №1 к постановлению
администрации Ершовского
муниципального района

ПОЛОЖЕНИЕ
о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями
культуры Ершовского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о независимой оценке качества деятельности муниципальных образовательных организаций Ершовского муниципального района (далее – Положение), разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 21 июля 2014 года № 212 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Федерального закона от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (далее соответственно - независимая оценка, учреждения культуры).

1.3. Независимая оценка проводится в целях:

- формирования общественного мнения о работе учреждений культуры;
- разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры.

1.4. Задачи независимой оценки:

- повышение качества доступности услуг учреждений культуры для населения;
- улучшение информированности потребителей о качестве услуг учреждений культуры;
- создание условий для объективной оценки качества услуг учреждений культуры;
- стимулирование повышения качества услуг учреждений культуры.

1.5. Независимая оценка включает в себя:

- а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления социальных услуг, в том числе в электронной форме;
- б) формирование результатов независимой оценки и рейтинга учреждений культуры;

в) получение сведений об учреждении культуры, о качестве предоставления услуг.

1.6. Независимая оценка осуществляется на основе критериев оценки качества учреждений культуры (далее - критерии):

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством деятельности учреждения.

1.7. Введение (при необходимости) дополнительных критериев Оценки осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (далее - Общественный совет).

1.8. При проведении независимой оценки Общественный совет руководствуется Приказом Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

1.9. Независимая оценка учреждений культуры, организуемая Общественным советом по ее проведению, проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

2. Проведение независимой оценки

2.1. Отдел по социальной политике администрации Ершовского муниципального района Саратовской области (далее - отдел) вносит на Общественный совет предложение о проведении независимой оценки учреждений культуры.

2.2. Общественный совет определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка на следующий год. Устанавливает при необходимости критерии оценки качества организаций (дополнительно к установленным на федеральном уровне).

2.3. Независимая оценка осуществляется путем изучения полученной информации, исследования официального сайта <http://bus.gov.ru>, (просмотр содержимого страниц web-ресурса) и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания.

2.4. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждения доброжелательность, вежливость, компетентность работников, удовлетворенность качеством предоставления услуг определяются на основании проведения опроса населения с помощью анкет (приложение №1 к настоящему Положению).

2.5. В течение 10 дней со дня завершения независимой оценки председатель и секретарь Общественного совета по заполненным бланкам оценки (приложение № 2 к настоящему Положению) и анкетам осуществляет расчет независимой оценки по формуле:

$$F=F1+F2+F3+F4$$

F-суммарная оценка

F1 - F4-оценки по критериям.

2.6. После окончания расчета независимой оценки председатель Общественного совета представляет на Общественный совет следующую информацию:

- о результатах оценки качества услуг учреждений культуры;
- рейтинг учреждений культуры;
- предложения об улучшении качества услуг учреждений культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за представлением услуг, при их наличии.

2.7. Общественный совет представляет в Отдел результаты независимой оценки учреждений культуры, а также предложения об улучшении их деятельности (не позднее 1 декабря в год проведения оценки).

2.8. Отдел обеспечивает размещение информации о результатах независимой оценки учреждений на официальном сайте администрации Ершовского муниципального района и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

АНКЕТА
удовлетворенности потребителей услуг учреждения культуры
его деятельностью

| № п/п | Вопрос, уровень оценки | Баллы (максимально – 10) |
|------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации о деятельности учреждения, в том числе в электронной форме: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i> | 2 1 0 |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i> | 2 1 0 |
| 3 | Время ожидания получения услуги: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i> | 2 1 0 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i> | 2 1 0 |
| 5 | Качественный уровень мероприятий, проводимых учреждением <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i> | 2 1 0 |

Приложение № 2
к Положению о независимой оценке
качества условий оказания услуг
организациями культуры Ершовского
муниципального района

| | |
|--------------|--|
| ИТОГО | |
|--------------|--|

БЛАНК
независимой оценки качества условий оказания услуг на основе
изучения результатов общественного мнения

(наименование учреждения культуры)

| № п/п | Наименование критериев и показателей | Баллы (максимально – 34) | Оценка членов комиссии | | | Средняя оценка | Примечание (причина той или иной оценки) |
|-----------|--|--|------------------------|---|---|----------------|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | | |
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждении | 13 | | | | | |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах | да - 1 нет - 0 | | | | | |
| 1.2 | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: | | | | | | |
| 1.2.1 | - наличие информации о режиме работы учреждения; | да - 1 нет - 0 | | | | | |
| 1.2.2. | - номер телефона руководителя учреждения; | да - 1 нет – 0 | | | | | |
| 1.2.3. | - наименование учредителя учреждения; | да - 1 нет – 0 | | | | | |
| 1.2.4. | - номер телефона учредителя учреждения; | да - 1 нет – 0 | | | | | |
| 1.2.5. | - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 1.3. | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 1.4. | Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru : | нет - 0 да, не в полном объеме - 1 да, в полном объеме - 2 | | | | | |
| 1.5. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и | нет - 0 не в полном объеме - 1 | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|--|--|--|--|
| | методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п. | да - 2 | | | | | |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 14 | | | | | |
| 2.1. | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, размеры дверных проемов, возможность размещения в зрительном зале на коляске и т.д. | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 2.2. | Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни: | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 2.3. | Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 2.4. | Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий) | неудовлетворительная - 0 удовлетворительная - 1 хорошая - 2 | | | | | |
| 2.5. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, кружковые комнаты, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 | | | | | |
| 2.6. | Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба) | неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2 | | | | | |
| 2.7. | Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета | неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2 | | | | | |
| 3. | Культура обслуживания и компетентность работников | 7 | | | | | |

| | учреждения | | | | | |
|-----------|--|---|--|--|--|--|
| 3.1. | Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений | нет - 0 имеется, недоступна – 1 имеется, доступ ограничен – 2 имеется, доступна - 3 | | | | |
| 3.2. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию) | неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2 | | | | |
| 3.3. | Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников) | неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2 | | | | |
| 4. | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью* | Средний балл | | | | |

*средний балл по учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетированных.

Приложение №2 к постановлению администрации Ершовского муниципального района от 25.04.2018г. № 308

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественном совете по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры Ершовского
муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях реализации Федерального закона от 05 декабря 2017 г. № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" и определяет функции, задачи, права и порядок формирования общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района (далее – Общественный совет).

1.2. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Ершовского муниципального района, а также настоящим Положением.

1.3. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан, представителей заинтересованных общественных объединений и иных некоммерческих организаций, независимых от исполнительных органов государственной власти области экспертов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В состав Общественного совета не могут входить представители органов государственной власти и органов местного самоуправления, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководители (их заместители) и работники организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

1.4. Общественный совет является коллегиальным совещательным органом и работает на общественных началах.

1.5. Общественный совет не является юридическим лицом.

1.6. Состав Общественного совета утверждается сроком на три года.

1.7. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности Общественного совета обеспечивает администрация Ершовского муниципального района.

1.8. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер.

2. Задачи Общественного совета

2.1. Задачами Общественного совета являются:

- обеспечение проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Ершовском муниципальном районе (далее – независимая оценка);
- выработка предложений по улучшению работы организаций культуры по итогам проведения независимой оценки;
- обеспечение информационной открытости проведения независимой оценки качества.

3. Функции и права Общественного совета

3.1. Основными функциями Общественного совета являются:

- определение перечней организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;
- участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых администрацией с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее - оператор);
- осуществление независимой оценки с учетом информации, представленной оператором;
- представление в администрацию результатов независимой оценки, а также предложений об улучшении качества их деятельности;
- рассмотрение иных вопросов по проведению независимой оценки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Общественный совет вправе:

- приглашать на свои заседания представителей органов местного самоуправления, представителей коммерческих и некоммерческих негосударственных организаций, граждан;
- привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и общественной палаты для обсуждения и формирования результатов независимой оценки;
- запрашивать и получать информацию о деятельности учреждений культуры Ершовского муниципального района, необходимую для осуществления возложенных на него функций, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также не нарушает прав граждан, общественных объединений и организаций;
- создавать рабочие группы и иные объединения, установленные законодательством РФ;
- осуществлять иные полномочия, необходимые для осуществления деятельности Общественного совета.

4. Порядок формирования и организация деятельности Общественного совета

4.1. Численность Общественного совета составляет не менее 5 человек. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4.2. Состав Общественного совета подлежит обновлению не реже одного раза в три года. Датой начала работы Общественного совета является дата первого заседания.

4.3. Общественный совет формируется из числа представителей общественных организаций, а также на основе добровольного участия в его деятельности граждан Российской Федерации, проживающих на территории муниципального образования и достигших возраста 18 лет. Общественный совет формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.

В состав Общественного совета не могут входить лица, определенные Федеральным законом «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

4.4. Состав Общественного совета утверждается нормативным актом администрации Ершовского муниципального района.

4.5. Информация о деятельности Общественного совета размещается администрацией Ершовского муниципального района на своем официальном сайте в сети «Интернет».

Приложение №3
к постановлению администрации
Ершовского муниципального района
от 25.04.2018г. № 308

Состав

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ершовского муниципального района

1. Жданова Л.М. – председатель районной организации профсоюза работников культуры (по согласованию);
2. Ханина С.А. – член Общественного совета Министерства культуры Саратовской области;
3. Пучкова М.В. – редактор газеты «Степной край» Ершовского муниципального района;
4. Максимкина Н.Е. – председатель Общественного совета Ершовского муниципального района (по согласованию);
5. Логач А.А. – член Ершовского отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство» (по согласованию).