АДМИНИСТРАЦИЯ СУРОВИКИНСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПРОЕКТ - ПОСТАНОВЛЕНИЯ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016г. № \_\_\_\_

О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Суровикинского

муниципального района

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», закон РФ от 09.10.1992 № 3612 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»», Приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», постановляю:

1. Утвердить положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Суровикинского муниципального района Приложение1
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Суровикинского муниципального района по социальной политике Т.Ю. Панкову.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в общественно-политической газете Суровикинского района «Заря».

Глава администрации

Суровикинского

муниципального района И.В. Дмитриев

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к постановлению администрации Суровикинского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г

Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Суровикинского муниципального района

1. Положение по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Волгоградской области (далее - Положение) разработано в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».
2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.
3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.
4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).
5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры.

6. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

7. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

8. Органы местного самоуправления и организации культуры:

- размещают информацию о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н;

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

9. органы местного самоуправления (далее – уполномоченные органы) создаются условия проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

9.1. Орган местного самоуправления с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Суровикинского района и утверждает положение о нем.

9.2. Органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

9.3. Уполномоченные органы:

- обеспечивают проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее – оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

- по результатам заключения государственного (муниципального) контракта оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

10. Общественный совет:

- определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ);

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- представляют в уполномоченный орган, при котором создан общественный совет, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Оператором может выступать:

- организация, заключившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках государственного задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности (письмо Минтруда России от 26.09.2014 № 11-3/10/П-5546).

12.Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг (см. таблицу 1.1,1.2,1.3.);
2. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 2);
3. наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (см. таблицу 3).

Таблица 1.1

Бланк №1

Независимой оценки качества

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения)

группа – учреждения культуры

| № | Показатель | Единица измерения  баллы | Оценка экспертов |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Открытость и доступность информации об организации культуры: |  |  |
| 1 | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | 0 1 2 3 |  |
|  | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |
| 2 | -о режиме работы учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 3 | -номер телефона руководителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 4 | -наименование учредителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | 0 1 2 3 |  |
| 6 | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации | 0 1 2 3 |  |
| 7 | Наличие информации на сайте учредителя организации | 0 1 2 3 |  |
| 8 | Информирование населения о деятельности учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 9 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек(без данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | 0 1 2 3 |  |
|  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: |  |  |
| 10 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов | 0 1 2 3 |  |
| 11 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | 0 1 2 3 |  |
| 12 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | 0 1 2 3 |  |
| 13 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | 0 1 2 3 |  |
| 14 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещения, состояние туалетов) | 0 1 2 3 |  |
| 15 | Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. | 0 1 2 3 |  |
|  | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения |  |  |
| 16 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | 0 1 2 3 |  |
| 17 | Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением | 0 1 2 3 |  |
| 18 | Уровень наполняемости культурно-досуговых объектов (зрительный зал, танцевальный зал, фойе, выставочный зал) | 0 1 2 3 |  |
| 19 | Посещаемость занятий клубных формирований в соответствии с расписание их занятий | 0 1 2 3 |  |
| 20 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | 0 1 2 3 |  |

Таблица 1.2

Бланк №2

Независимой оценки качества

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения)

группа – муниципальные библиотеки

| № | Показатель | Единица измерения  баллы | Оценка экспертов |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Открытость и доступность информации об учреждении |  |  |
| 1 | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | 0 1 2 3 |  |
|  | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |
| 2 | -о режиме работы учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 3 | -номер телефона руководителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 4 | -наименование учредителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | 0 1 2 3 |  |
| 6 | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации | 0 1 2 3 |  |
| 7 | Наличие информации на сайте учредителя организации | 0 1 2 3 |  |
| 8 | Информирование населения о деятельности учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 9 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек (без данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | 0 1 2 3 |  |
|  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: |  |  |
| 10 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов | 0 1 2 3 |  |
| 11 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | 0 1 2 3 |  |
| 12 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | 0 1 2 3 |  |
| 13 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | 0 1 2 3 |  |
| 14 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещения, состояние туалетов) | 0 1 2 3 |  |
| 15 | Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. | 0 1 2 3 |  |
|  | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения: |  |  |
| 16 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | 0 1 2 3 |  |
| 17 | Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением (анализ публичных ежегодных ртчетов, количество протребителей услуг во время визита эксперта в библиотеку) | 0 1 2 3 |  |
| 18 | Уровень организации и проведения книжных выставок, экспозиций | 0 1 2 3 |  |
| 19 | Посещаемость занятий кружков, клубов по интересам в соответствии с расписание их занятий | 0 1 2 3 |  |
| 20 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | 0 1 2 3 |  |

Таблица 1.3.

Бланк №2

Независимой оценки качества

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения)

группа – муниципальный музей

| № | Показатель | Единица измерения  баллы | Оценка экспертов |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Открытость и доступность информации об учреждении |  |  |
| 1 | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | 0 1 2 3 |  |
|  | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |
| 2 | -о режиме работы учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 3 | -номер телефона руководителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 4 | -наименование учредителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | 0 1 2 3 |  |
| 6 | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации | 0 1 2 3 |  |
| 7 | Наличие информации на сайте учредителя организации | 0 1 2 3 |  |
| 8 | Информирование населения о деятельности учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 9 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек (без данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | 0 1 2 3 |  |
|  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: |  |  |
| 10 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов | 0 1 2 3 |  |
| 11 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | 0 1 2 3 |  |
| 12 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | 0 1 2 3 |  |
| 13 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | 0 1 2 3 |  |
| 14 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещения, состояние туалетов) | 0 1 2 3 |  |
| 15 | Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. | 0 1 2 3 |  |
|  | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения: |  |  |
| 16 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | 0 1 2 3 |  |
| 17 | Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением (анализ публичных ежегодных ртчетов, количество протребителей услуг во время визита эксперта в библиотеку) | 0 1 2 3 |  |
| 18 | Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий? | 0 1 2 3 |  |
| 19 | Как Вы оцениваете разнообразие экспозиций организации культуры? | 0 1 2 3 |  |
| 20 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | 0 1 2 3 |  |

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет:

Таблица 1.4

Группа организаций культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в месяц не более 2000 | 100-200 |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000 | 400-500 |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в месяц более 7000 | 1000-2000 |

Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

Таблица 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

| Пункт приказа №288 | Показатель | Единица измерения | Группа организаций |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |  |  |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 20 баллов | все организации культуры |

Таблица 3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

| № | Показатель | Единица измерения | Группа организаций |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |  |  |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 10 баллов | все организации культуры |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |  |  |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |  |  |
| 3.1 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |