



КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИДРИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.06.2014

с.Идринское

№ 314 -п

Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05. 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03. 2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р, руководствуясь статьями 31.2, 33, 33.1 Устава Идринского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района согласно приложения.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Идринского района Л.В. Евсеенко.

3. Постановление подлежит опубликованию в газете «Идринский вестник» и размещению на официальном сайте Идринский муниципальный район (www.idra.org.ru).

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава администрации района



А.В.Киреев

Приложение
к постановлению
администрации Идринского
района от 16.06.2014 № 314-п

**Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений,
оказывающих услуги
в сфере культуры Идринского района**

I. Общие Положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района (далее – Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р.

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

- а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – учреждений), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;
- б) оценка деятельности процесса оказания населению услуг в сфере культуры и оценка результатов деятельности учреждений в целом;
- в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере культуры, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирование повышения качества их работы;
- г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

- а) сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере культуры о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном

портале www.bus.gov.ru, сайте администрации Идринского района, на сайтах учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы учреждений и составление рейтинга деятельности учреждений входит в компетенцию Общественного совета отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Идринского района (далее – Совет);

в) при отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации Идринского района образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее – совет), в которые входят главы поселений, представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

г) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждения путем голосования в сети Интернет на сайте администрации Идринского района, либо путем анкетирования или другими социологическими методами;

д) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере культуры.

Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере культуры, а также их результативности.

4. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется Учредителем

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

2.1. Организатором независимой оценки качества работы учреждений (далее – оценка качества) является Общественный совет при отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации Идринского района (далее – Общественный совет).

2.2. Общественный совет ежегодно формирует перечень учреждений для проведения оценки качества их работы и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов, волонтеров.

2.3. Общественный совет размещает на официальном сайте отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Идринского

района (далее – ОКСМ) объявление о формировании рабочей группы и приёме заявлений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов и волонтеров, желающих принять участие в её деятельности.

2.4. ОКСМ оказывает организационно-техническое содействие Общественному совету в проведении оценки качества.

2.5. Оценка качества осуществляется на основании следующих критериев:

2.5.1. Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе информации, размещение которой на официальном сайте www.bus.gov.ru установлено приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

информации о мероприятиях, планируемых учреждением на будущий месяц; информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения;

дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании», Правилами размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2012 № 343, порядком приёма граждан на обучение по образовательным программам, ежегодно утверждаемым приказом Минобрнауки России (при оценке качества краевых государственных образовательных учреждений в области культуры).

2.5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе доступность получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

2.5.3. Соответствие времени ожидания в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту).

2.5.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

2.5.5. Удовлетворенность граждан – получателей услуг качеством работы учреждения.

2.6. Для расчёта оценки открытости и доступности информации об учреждениях министерство предоставляет в рабочую группу информацию о текущем значении рейтинга открытости и прозрачности учреждения, опубликованном на сайте www.bus.gov.ru.

Учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, представляют в рабочую группу следующие сведения:

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 6-9 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры, утверждённого приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 70-112 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

2.7. Для расчёта оценки комфортности условий и доступности получения услуг, предоставляемых учреждением, рабочая группа организует выявление и обобщение общественного мнения, в том числе оценку по этому критерию со стороны общественных организаций, в том числе общественных организаций граждан с ограниченными возможностями здоровья, профессиональных сообществ и экспертов.

2.8. Для расчёта оценок соответствия времени ожидания гражданами в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту) учреждениями, а также доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения рабочая группа организует не менее 5 контрольных обращений членов рабочей группы за получением соответствующих услуг.

2.9. С целью выявления степени удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения организуют мониторинг мнения граждан в следующих формах:

оценка гражданами качества услуг учреждения на интернет-сайте учреждения;

оценка гражданами качества услуг учреждения в книге жалоб и предложений учреждения;

оценка гражданами качества услуг учреждения путём очного анкетирования.

Все формы мониторинга мнения граждан о качестве работы учреждения должны предоставлять возможность оценки по 10-балльной шкале, а также возможность комментария к оценке.

Для расчёта оценки удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, предоставляют в рабочую группу информацию об общем количестве граждан, принявших участие в каждой из

форм мониторинга, и количестве граждан, оценивших качество работы учреждения «неприемлемо»-0, «неудовлетворительно» -1, «удовлетворительно» -5, «отлично» 10.

В случае если учреждением не организован мониторинг в одной или нескольких формах, предусмотренных Порядком, соответствующий показатель будет иметь минимальное значение – 0 баллов.

2.10. С целью выявления мнения средств массовой информации о качестве работы учреждений ОКСМ организует мониторинг критических материалов о работе учреждений, опубликованных в средствах массовой информации.

По каждому критическому материалу о низком качестве работы учреждений ОКСМ совместно с соответствующим учреждением проводится проверка достоверности и обоснованности фактов, опубликованных в средстве массовой информации.

Для расчёта оценки работы учреждения средствами массовой информации ОКСМ предоставляет в рабочую группу информацию о количестве обоснованных критических материалов о низком качестве работы учреждения, опубликованных в средствах массовой информации.

2.11. Рабочая группа имеет право осуществлять проверку достоверности предоставленных для оценки качества сведений в любой доступной для неё форме.

2.12. Результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений с предложениями об улучшении качества работы учреждений направляются Общественным советом ОКСМ.

2.13. ОКСМ размещает результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений на официальном сайте, и направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы.

III. Критерии оценки качества работы учреждений

3.1. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении информации о предоставляемых услугах;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

(Приложения № 1 - № 5).

IV. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

4.1. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

4.2. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется советом учреждения и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

4.3. Рейтинг учреждений формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений (Приложение № 4).

4.4. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.
В целях улучшения качества работы учреждений:

1) Учредитель:

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественного совета;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке деятельности их руководителей.

2) Учреждения:

- разрабатывают план по улучшению качества работы учреждения и утверждают его по согласованию с Учредителем;
- размещают план мероприятий по улучшению качества работы учреждений на своем сайте и обеспечивают его выполнение.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района

Критерии и показатели оценки качества работы учреждений

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-балльная оценка индикатора
1	Доступность услуг	1. Открытость и доступность информации об учреждениях. 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. 3. Время ожидания в очереди при получении информации при предоставлении услуг.	Общественный совет	Оценивается каждый индикатор: 1. 10б - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг. 5 б - информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг. 1б - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг. Об-индикатор отсутствует

				2. 10б - соответствует стандарту в полном объеме. 5б – имеются незначительные отклонения от стандарта. 1б - индикатор не соответствует стандарту. 0б-индикатор отсутствует 3. 10б - ожидание в очереди менее установленного срока. 5 б - ожидание в очереди соответствует установленному сроку. 1б - ожидание в очереди дольше установленного срока. 0б-индикатор отсутствует
2	Коммуникативная эффективность учреждения	1. Компетентность и вежливость работников учреждения. 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.	Общественные совет	Оценивается каждый индикатор: 1. 10б - от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности. 5б - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности. 1б - ниже 60% имеют базовое образование по специальности.

				Об-индикатор отсутствует 2. 106 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку. 5 б - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку. 1б - ниже 60% прошли курсовую подготовку. Об-индикатор отсутствует 3. 106 - от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием 5 б - от 60 до 79%получателей услуг удовлетворены обслуживанием 1б-ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием Об-индикатор отсутствует
--	--	--	--	---

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы учреждений, оказывающих
услуги в сфере культуры Идринского района

Карта оценки доступности социальных услуг

Наименование учреждения _____

Наименование показателя	ФИО членов общественного совета	Суммарная оценка членов общественного совета	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об учреждении			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Время ожидания в очереди при получении информации об услуге			
Компетентность и вежливость работников учреждения			
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета при учреждении			

*заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуются опрашивать не менее 15 граждан – получателей услуг.

В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

Приложение № 3
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы учреждений, оказывающих
услуги в сфере культуры Идринского района

Сводная карта оценки доступности социальных услуг

за ____ год

Наименование учреждения _____

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал ____ года	Средняя оценка показателя за 2 квартал ____ года	Средняя оценка показателя за 3 квартал ____ года	Средняя оценка показателя за 4 квартал ____ года	Средняя оценка показателя за ____ год
Открытость и доступность информации об учреждении					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
Очереди при получении информации об					

услуге						
Компетентность и вежливость работников учреждения						
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)						
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления						

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

Приложение № 4

к Порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района

Карта независимой оценки качества работы учреждений культуры
(Среднее количество баллов по показателям)

Учреждения культуры	Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями и здоровья	Компетентность работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	Средняя оценка качества. Рейтинг

Приложение № 5

к Порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Идринского района

Опросный лист потребителя услуг

№ п/п		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
2	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждениях?			
3	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
5	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
7	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
8	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			

9	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			
---	---	--	--	--

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения?
