

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края

Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края (далее — Порядок) разработан в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» статья 36.1;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. N 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015г.

N 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 Российской Федерации от 22 ноября 2016 г.

N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

- Постановлением администрации Арзгирского муниципального района Ставропольского края от 19 апреля 2017 г. № 211 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Арзгирского муниципального района».

- Постановлением администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края от 14 июля 2017 г. № 95 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края ».

1. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля

и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

2. Независимая оценка проводится Общественным советом при администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края (далее - Общественный совет).

3. Функции по проведению независимой оценки Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке администрации муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района Ставропольского края.

4. Независимая оценка, организуемая Общественным советом по ее проведению в отношении одних и тех же организаций, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

5. Для реализации проведения независимой оценки на территории Арзгирского муниципального района привлекается организация-оператор, в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Арзгирского муниципального района.

6. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки

администрация муниципального образования села Серафимовского

- формирует Общественный совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры в сети Интернет;

- организует работу по обеспечению выбора организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений Общественного совета;

- проводит конкурсные процедуры и заключает контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;

- при проведении независимой оценки правовым актом утверждает согласованное с Общественным советом техническое задание организации-оператору на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

- формирует сведения об учреждениях, расположенных на территории Арзгирского муниципального района, и направляет в Общественный совет;

- рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

- размещает сведения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: об Общественном совете; об

организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры; о критериях оценки качества, устанавливаемых Общественным советом;

о перечне учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

- совместно с Общественным советом принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки. А также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждом учреждении культуры, в отношении которых будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

По итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки.

7. МКУ «Центр культуры и досуга» АМО села Серафимовского

- на официальных сайтах администрации муниципального образования села Серафимовского в сети Интернет, размещает информацию о деятельности учреждений, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями, а так же на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru).

8. Общественный совет:

- определяет перечни учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;
- формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг;
- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;
- осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной организацией-оператором;
- представляет в администрацию муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района результаты независимой оценки учреждений культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

9. Независимая оценка:

- предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг.

• независимая оценка учреждениями культуры проводится согласно разработанным показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг, установленным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

10. Администрация муниципального образования села Серафимовского формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в МКУ «Центр культуры и досуга» АМО села Серафимовского.

11. Администрация муниципального образования села Серафимовского подготавливает, а Общественный совет рассматривает проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, дает свои предложения. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

12. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры, в социальных сетях;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

13. При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

- Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

14. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры:

Категории организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год

Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год
------------------------------	---	---------------------

Таким образом, для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

15. Общественный совет на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формирует предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры и предложения по улучшению качества деятельности организации культуры общественный Совет представляет в администрацию муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района.

16. Администрация муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений, в месячный срок рассматривают полученную информацию и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждения культуры.

17. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры размещаются администрацией муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района на своём официальном сайте и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке размещения», а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

18. Меры по совершенствованию деятельности учреждения (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях культуры) утверждаются администрацией муниципального образования села Серафимовского Арзгирского района.

19. Администрацией муниципального образования направляются письма в подведомственное учреждение о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этом учреждении, в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

20. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждением культуры, администрация муниципального образования формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждением и направляет их в Общественный совет.

21. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований в следующей независимой оценке.

Директор МКУ ЦКД АМО
села Серафимовского
Арзгирского района Ставропольского края



Е.Н.Кирпичева