Приложение № 1

 к постановлению администрации

 Новоромановского сельсовета

 от 31.03. 2016 г. N 43

Положение о порядке проведения независимой оценки качества

оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края

1.​ Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края (далее - положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.07. 2014 г. № 256- ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 апреля 2013 года № 11-3/10/2-2305 с целью формирования независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги в сфере культуры на территории муниципального образования Новоромановского сельсовета (далее - независимая оценка качества).
2. Настоящее Положение определяет цели, порядок, методику, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.
3. Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, а также в целях повышения качества его деятельности.
4. Положение предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.
5. При проведении независимой оценки качества используется общедоступная информация об учреждении культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

1.6. Независимая оценка качества проводится в отношении учреждений культуры, учредителями которых являются муниципальные образования, оказывающие муниципальные услуги в сфере культуры.

1.7.Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

II. Порядок проведения независимой оценки качества

оказания услуг учреждением культуры

 2.1.Проведение независимой оценки качества осуществляется общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры (далее- Общественный совет), созданным при администрации муниципального образования Новоромановского сельсовета.

 2.2. Состав Общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций.

 2.3.Число членов Общественного совета не может быть менее чем пять человек.

 2.4.Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

 2.5. Информация о деятельности Общественного совета размещается на официальных сайтах администрации Новоромановского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

 2.6. Общественный совет

- формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

-устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным настоящим Положением общим критериям);

-осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры;

-представляет в администрацию результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждения культуры.

 2.7. Общественный совет является совещательным органом, его решения носят рекомендательный характер.

III. Методика проведения независимой оценки качества

3.1. Независимая оценка качества проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

|  |
| --- |
|  3.2. Сбор информации для проведения независимой оценки качества |
|  осуществляется одним или несколькими из перечисленных методов: |
| - проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг |
| муниципального учреждения с целью получения информации о качестве и качестве  |
| доступности услуг, предоставляемых муниципальным учреждением; |
| - изучение информации, представленной на официальном сайте |
| муниципального учреждения, а также информации о муниципальном учреждении |
| учреждении, размещенной в сети "Интернет", средствах массовой информации; информации; |
| - изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
| [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); |
| - изучение годовых отчетов о деятельности муниципального учреждения, культуры  |
|  данных федерального статистического наблюдения; |
| - изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг |
| муниципального учреждения, отраженных в Книге отзывов и предложений; |
|

|  |
| --- |
| - изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с |
| помощью онлайн-голосования, органиации "горячих линий" или "телефонов |
| доверия"; |
| - проведение экспертных опросов. |

 |
| помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или "телефонов |
| доверия"; |
| - проведение экспертных опросов. |
| 3.3. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения |
| оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы |
| муниципального учреждения. 3.4. Результаты независимой оценки доводятся до муниципального учреждения, размещаются на официальном сайте администрации, предлагаются на общественное обсуждение. 3.5. По итогам проведенного общественного обсуждения администрация по согласованию с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества работы муниципального учреждения (далее - Предложения). 3.6. Муниципальное учреждение культуры на основании Предложений разрабатывает и утверждает план мероприятий по улучшению качества своей работы, размещает его на своем официальном сайте в сети "Интернет" (при наличии сайта), обеспечивает его выполнение.3.7. Администрация размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте, а также осуществляет контроль за исполнением муниципальным учреждением плана мероприятий по улучшению качества работы.IV. Критерии и показатели независимой оценки качества,методика расчета4.1. Независимая оценка качества осуществляется на основе следующих критериев:* открытость и доступность информации об учреждении культуры;
* комфортность условий предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
 |
| -удовлетворенность качеством оказания услуг. 4.2. Указанные критерии раскрываются посредством показателей,характеризующих качество оказания услуг:1) Открытость и доступность информации об учреждении культуры:* уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 10);
* полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы);
* наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (баллы);

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных (%).2) Комфортность условий предоставления услуги:* степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги (баллы);
* степень экономической доступности предоставляемой услуги (баллы);
* степень комфортности ожидания услуги (баллы);

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы);* доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных (%).

3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры:* культура обслуживания в учреждении (баллы);
* доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%).

4) Удовлетворенность качеством оказания услуг:* число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 потребителей услуг);
* доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных (%).

методика расчета3.1. Независимая оценка качества государственных (муниципальных)учреждений осуществляется на основе следующих критериев:* открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг;
* комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
* удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

III. Критерии и показатели независимой оценки качества,методика расчета3.1. Независимая оценка качества государственных (муниципальных)учреждений осуществляется на основе следующих критериев:* открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг;
* комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
* удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.
 |
| V. Информационная открытость учреждения культуры 5.1. Учреждение культуры обеспечивает открытость и доступность следующей информации: -дата создания учреждения культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения учреждения культуры и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; - структура и органы управления учреждения культуры; - виды предоставляемых услуг учреждения культуры; - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; - копия устава учреждения культуры; -копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - копия документа о порядке предоставления услуг за плату; -информация, которая размещается, опубликовывается по решению учреждения культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; -иная необходимая для проведения независимой оценки качества информация. 5.2. Администрация и учреждение культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры. |

Приложение № 2

 к постановлению администрации

 Новоромановского сельсовета

 от 31.03. 2016 г. N 43

Положение об Общественном совете для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края

**I. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет компетенцию, порядок формирования и организации деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организации культуры (далее - общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательно-консультативным органом, который создаётся в целях:

создания условий для участия общества в независимой оценке качества оказания услуг организации культуры;

повышения открытости и доступности информации о деятельности организации культуры, оказывающих услуги;

учёта и удовлетворения потребностей граждан в повышении качества и доступности оказания услуг орган;

формирования эффективных механизмов общественного контроля при реализации муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края своих полномочий.

3. Правовую основу деятельности общественного совета составляют Конституция Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, законы Ставропольского края, постановления администрации муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края и иные нормативные правовые акты Ставропольского края, а также настоящее положение.

4. Общественный совет осуществляет свою деятельность на общественных началах и безвозмездной основе.

5. Решения общественного совета носят рекомендательный характер.

**II. Задачи и функции Общественного совета**

6. Основными задачами Общественного совета являются:

участие в формировании системы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;

определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

формирование предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - оператор);

формирование при необходимости критериев независимой оценки качества оказания услуг организации культуры (дополнительно к установленным законодательством Российской Федерации общим критериям);

осуществление независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры с учётом информации, представленной оператором;

представление в администрацию муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края результатов независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложений об улучшении качества ее деятельности.

7. Основные функции Общественного совета:

определение критериев эффективности работы организации, оказывающей услуги в сфере культуры.

организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организации культуры, оказывающей услуги, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

8. Для решения основных задач и выполнения основных функций Общественный совет вправе:

1) запрашивать и получать по согласованию с главой муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края информацию о деятельности учреждения культуры, необходимую для осуществления деятельности Общественного совета;

2) вносить главе муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края предложения по совершенствованию деятельности культуры;

3) приглашать на заседания Общественного совета представителей органов местного самоуправления;

4) направлять в администрацию муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края:

информацию о результатах оценки качества оказания услуг организации культуры;

предложения об улучшении качества оказания услуг организацией культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

**III. Порядок формирования и состав Общественного совета**

9. Общественный совет образуется на основании постановления администрации муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края. Общественный совет формируется c учётом исключения возможности возникновения конфликта интересов.

10. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее пяти  человек.

11. Включение граждан в состав общественного совета осуществляется по согласованию с данными лицами.

12. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

13. Информация о деятельности общественного совета размещается администрацией муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

14. Положение об Общественном совете, его количественный и персональный состав утверждаются постановлением администрации муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края

15. В состав Общественного совета входят: председатель Общественного совета, заместитель председателя Общественного совета, ответственный секретарь Общественного совета и члены Общественного совета.

16. Членом Общественного совета может быть гражданин, достигший возраста 18 лет и проживающий на территории муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края.

17. В состав Общественного совета не могут быть включены:

1) лица, замещающие государственные должности Ставропольского края, должности государственной гражданской службы Ставропольского края, депутаты Ставропольского края, депутаты представительных органов местного самоуправления, а также лица, замещающие выборные должности в органах местного самоуправления Ставропольского края в соответствии с федеральным законодательством;

2) лица, признанные недееспособными на основании решения суда;

3) лица, имеющие непогашенную или неснятую судимость;

4) лица, являющиеся сотрудниками районных бюджетных, казённых учреждений или государственных (муниципальных) унитарных предприятий, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края.

18. Срок полномочий членов Общественного совета истекает через три года со дня первого заседания Общественного совета.

19. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

1) истечения срока его полномочий;

2) подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;

3) неспособности его по состоянию здоровья участвовать в работе Общественного совета;

4) вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;

5) признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или объявления умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу;

6) неявки подряд на три и более заседания Общественного совета;

7) избрания депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, избрания (назначения) членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, избрания депутатом Ставропольского края , представительного органа местного самоуправления, а также на выборную должность в органе местного самоуправления Арзгирского района Ставропольского края в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Ставропольского края;

8) назначения его на государственную должность Российской Федерации, должность федеральной государственной службы, государственную должность Ставропольского края, должность государственной гражданской службы Ставропольского края или муниципальную должность муниципальной службы Ставропольского края в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Ставропольского края;

9) выезда его за пределы Ставропольского края на постоянное место жительства;

10) смерти члена Общественного совета.

20. Полномочия члена Общественного совета приостанавливаются в случае:

1) предъявления ему в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, обвинения в совершении преступления;

2) назначения ему административного наказания в виде административного ареста;

3) регистрации его в качестве кандидата в депутаты Ставропольского края Совета депутатов, представительного органа местного самоуправления, кандидата на выборную должность в органе местного самоуправления Арзгирского района Ставропольского края, доверенного лица или уполномоченного представителя кандидата (политической партии), а также в случае вхождения его в состав инициативной группы по проведению референдума в Российской Федерации в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Ставропольского края.

21. В случае досрочного прекращения полномочий члена Общественного совета председатель Общественного совета направляет в администрацию муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района ходатайство, которое является основанием для внесения соответствующих изменений в постановление, утверждающий состав Общественного совета.

Дополнительный набор (включение новых) членов Общественного совета осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим положением.

 **IV. Организация деятельности Общественного совета**

22. Председатель Общественного совета, заместитель председателя Общественного совета, ответственный секретарь Общественного совета выбираются членами Общественного совета на первом заседании Общественного совета путем открытого голосования большинством голосов из числа членов Общественного совета.

23. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом основных мероприятий на год, утвержденным председателем Общественного совета.

24. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в три месяца.

Правом созыва внеочередного заседания совета обладают председатель Общественного совета, не менее половины членов Общественного совета.

25. Заседание Общественного совета ведёт председатель Общественного совета, а в его отсутствие - заместитель председателя Общественного совета. Заседания Общественного совета могут проводиться в расширенном составе с участием приглашенных лиц.

26. Заседания Общественного совета считаются правомочными, если на них присутствует более половины его членов.

Члены Общественного совета обязаны лично участвовать в заседаниях Общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия другим лицам.

27. Решения Общественного совета принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколами, которые подписываются ответственным секретарем и утверждаются председателем Общественного совета

28. Председатель Общественного совета:

1) назначает дату, время и место проведения заседаний Общественного совета;

2) утверждает повестку заседания Общественного совета;

3) руководит заседанием Общественного совета;

4) распределяет обязанности между членами Общественного совета;

5) утверждает протоколы заседаний Общественного совета.

29. Ответственный секретарь Общественного совета:

1) организует и координирует текущую деятельность членов Общественного совета;

2) информирует членов Общественного совета о дате, времени, месте и повестке дня заседания общественного совета;

3) обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня;

4) ведёт, оформляет и рассылает членам Общественного совета;

5) информирует членов Общественного совета о мероприятиях и документах, имеющих значение для деятельности Общественного совета, организует делопроизводство Общественного совета.

30. Члены Общественного совета имеют право:

1) возглавлять постоянные и временные комиссии, рабочие и экспертные группы, формируемые при Общественном совете;

2) вносить предложения по формированию планов работы Общественного совета и повестки дня заседаний Общественного совета, участвовать в подготовке материалов и вносить предложения по обсуждаемым вопросам;

3) в случае несогласия с принятым решением высказывать своё мнение по конкретному рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета и вместе с протоколом размещается в публичном доступе;

31. Организационно-техническое и материально-финансовое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет администрация муниципального образования Новоромановского сельсовета Арзгирского района, при котором создан Общественный совет.