

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к постановлению администрации
муниципального образования
Чограйского сельсовета
Арзгирского района
Ставропольского края
от 30.03.2016 г. №38-п

Положение

о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Чограйского сельсовета Арзгирского района Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и досуга» муниципального образования Чограйского 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 и 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 Чограйского сельсовета (далее - независимая оценка качества).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, порядок, методику, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. 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.

1.4. Положение предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.5. При проведении независимой оценки качества используется общедоступная информация об учреждении культуры и размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

1.6. Независимая оценка качества проводится в отношении учреждений культуры и 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 Чограйского сельсовета Арзгирского района.

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 муниципального образования Чограйского сельсовета Арзгирского района 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 осуществляется одним или несколькими из перечисленных методов:
- проведение независимых опросов (анкетирование) потребителей услуг муниципального учреждения с целью получения информации о качестве доступности услуг, предоставляемых муниципальным учреждением;
 - изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения, а также информации о муниципальном

учреждении, размещенной в сети "Интернет", средствах массовой информации;

- изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;

- изучение годовых отчетов о деятельности муниципального учреждения, 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, организации "горячих линий" или 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 расчета

4.1. 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 (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 расчета

3.1. 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 расчета

3.1. 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 и 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, публикуется по решению учреждения культуры и 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.