

Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района имени Полины Осипенко Хабаровского края

В соответствии с распоряжением Правительства Хабаровского края от 20.09.2015 N 542-рп "О создании условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания, спорта, охраны здоровья и образования в Хабаровском крае", распоряжением Администрации муниципального района от 01.03.2017 №127 «Об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района и доступности таких услуг для инвалидов», в целях координации работы по организации независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района, ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района;

1.2. перечень организаций муниципального района, оказывающих услуги в сфере культуры для проведения независимой оценки оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района;

1.3. перечень вопросов для проведения анкетирования с целью получения независимой оценки показателей качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района;

1.4. Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности организаций муниципального района, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг.

2. Рекомендовать главам сельских поселений (Криштоп А.В., Максимова А.М., Журбин М.П., Панченко Н.М., Замятина Э.А.):

2.1. Разработать и утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района и доступности таких услуг для инвалидов.

2.2. Разработать и утвердить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Амгуньская правда», Сборнике нормативных правовых актов муниципального района и на официальном сайте Администрации муниципального района.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального района Чаркашину О.Г.

5. Настоящее постановление вступает со дня его официального опубликования.

И.о главы Администрации  
муниципального района

Н.Н. Маланин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации  
муниципального района  
Им.П.Осипенко  
Хабаровского края  
от 02.05.2017 № 79

Порядок  
проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями культуры муниципального района (далее - порядок)

1. Порядок разработан для реализации следующих целей:

- определение единых подходов и методик оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального района (далее - организации), с участием и на основе учета мнения граждан - получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;
- повышение качества и доступности для населения социальных услуг, улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций и стимулирование повышения качества оказания услуг;
- определение показателей независимой оценки качества оказания услуг организаций;
- этапов организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций;
- порядка формирования публичных рейтингов их деятельности;
- установление категорий и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг организаций.

2. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организаций применяются следующие подходы:

- сведения об организациях, публичные рейтинги постоянно размещаются в открытом доступе на официальном сайте Администрации муниципального района в разделе "Культура", на сайтах организаций (при наличии); в установленные сроки и в установленном порядке на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- составление рейтинга деятельности организаций входит в компетенцию Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - Общественный совет);
- граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества оказания услуг организации путем анкетирования и другими социологическими методами;
- мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при

проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием Общественного совета, общественных организаций и объединений.

3. Оценка качества оказания услуг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, и формирование рейтинга их деятельности осуществляется Общественным советом по итогам года.

4. Проведение оценки качества оказания услуг организаций предусматривает следующие этапы:

4.1. Проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг, мониторинга обеспечения размещения информации в соответствии с перечнем дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности организаций муниципального района, оказывающих услуги в сфере культуры, с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг, утвержденным настоящим постановлением (далее также - утвержденный перечень информации), и формирование сводной информации по результатам анкетирования и мониторингу (далее - сводная информация).

Организация проведения анкетирования, мониторинга обеспечения размещения информации и формирование сводной информации осуществляется Сектором по вопросам молодежной политики, культуры и спорта Администрации муниципального района (далее - Сектор) ежеквартально в период до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

4.2. Предоставление сводной информации в Общественный совет в течение 5-ти рабочих дней после установленной даты завершения ее формирования.

4.3. Изучение сводной информации, представленной структурными подразделениями, составление Общественным советом рейтинга организаций в течение 10-ти рабочих дней после получения сводной информации.

4.4. Подведение итогов проведенной независимой оценки:

- обсуждение результатов независимой оценки организаций на заседании Общественного совета;

- публикация результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов организаций, вовлеченных в независимую систему оценки на сайтах организаций (при наличии), официальном сайте Администрации муниципального района.

Оценка качества оказания услуг организаций и публичные рейтинги их деятельности формируются по категориям и перечню организаций, утвержденных настоящим постановлением.

Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который представляет собой среднюю оценку баллов, набранных по каждому из показателей и баллов за обеспечение размещения информации по каждому пункту утвержденного перечня информации.

4.4. Анализ и оценка качества оказания услуг организаций Сектором:

- систематизация полученных данных о деятельности организаций;
- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;
- сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;
- выявление проблем деятельности организаций в результате проведенного анализа.

4.5. Результаты независимой системы оценки качества оказания услуг и рейтингов организаций используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества оказания услуг организаций:

1) Сектором:

- направляется организациям предложения об улучшении качества оказания услуг, подготовленные с учетом изучения и анализа результатов оценки качества оказания услуг организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;
- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций при оценке деятельности их руководителей.

2) Организации:

- разрабатывают план по улучшению качества оказания услуг организации (далее - план мероприятий) по форме в соответствии с приложением N 1 к настоящему Порядку и утверждают его по согласованию с Администрацией муниципального района в течение 14 рабочих дней со дня получения предложений. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых: непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки; позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг.

- размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети "Интернет" в разделе "Независимая система оценки качества" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение. При отсутствии сайтов планы организаций размещаются в разделе, созданном для организации на официальном сайте Администрации муниципального района в разделе «Культура».

6. Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества оказания услуг организаций;
- порядка проведения независимой оценки качества.

Приложение № 1  
к Порядку  
проведения независимой оценки  
качества оказания услуг  
организаций  
муниципального района,  
оказывающих услуги  
в сфере культуры

План  
мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями культуры муниципального района, оказывающих услуги в  
сфере культуры

Наименование

организации:

---

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответствен ный	Результат	Показатели, характеризующи е результат выполнения мероприятия

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением  
Администрации  
муниципального района  
им.П.Осипенко  
Хабаровского края  
от 02.05.2017 № 79

ПЕРЕЧЕНЬ  
ОРГАНИЗАЦИЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ  
УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ И ФОРМИРОВАНИЯ  
РЕЙТИНГОВ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТЕКУЩЕМ ПЕРИОДЕ

1. Муниципальное казенное учреждение культуры Межполселенческий информационный библиотечно-музейный центр муниципального района имени Полины Осипенко.
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» муниципального района имени Полины Осипенко.

УТВЕРЖДЕН  
 Постановлением  
 Администрации  
 муниципального района  
 им.П.Осипенко  
 Хабаровского края  
 от 02.05.2017 № 79

**ПЕРЕЧЕНЬ  
 ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ С ЦЕЛЮ  
 ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА  
 ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ  
 МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ  
 КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Оцениваемые критерии	Показатель, оцениваемый при заполнении анкеты	Оценка в баллах
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет".	от 1 до 10
		Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет".	от 1 до 10
		Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	от 1 до 10
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Комфортность условий пребывания в организации культуры	от 1 до 10
		Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 1 до 10
		Удобство графика работы организации культуры	от 1 до 10
		Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 1 до 10
3.	Время ожидания предоставления услуги	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 1 до 10
		Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 1 до 10
4.	Доброжелательность,	Доброжелательность и вежливость персонала	от 1 до

	вежливость, компетентность работников организации культуры	организации культуры	10
		Компетентность персонала организации культуры	от 1 до 10
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	от 1 до 10
		Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 1 до 10
		Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	от 1 до 10

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением  
Администрации  
муниципального района  
им.П.Осипенко  
Хабаровского края  
от 02.05.2017 № 79

ПЕРЕЧЕНЬ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ НЕОБХОДИМОЙ И ДОСТОВЕРНОЙ  
ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ  
КУЛЬТУРЫ КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНА  
ГРАЖДАНАМ - ПОТРЕБИТЕЛЯМ УСЛУГ

1. Настоящий перечень определяет состав информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, которая должна выставляться на сайте организаций (при отсутствии сайта информация размещается в разделе организации на официальном сайте Администрации муниципального района в разделе "Культура") для использования при осуществлении независимой оценки качества.

2. На сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (либо при отсутствии сайта - на официальном сайте Администрации муниципального района в разделе "Культура") в обязательном порядке размещается следующая информация:

- основные сведения: дата создания организации, место нахождения организации и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

- о структуре и органе управления организацией, место нахождения, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии), сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии);

- копии документов: устав организации; при наличии - лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); при наличии - свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями); план финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- информация о порядке оказания платных услуг: документ о порядке оказания платных услуг, в том числе образец договора об оказании платных услуг, документ об утверждении стоимости по каждой платной услуге;

- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор), отчеты об исполнении таких предписаний;

- о руководстве, сотрудниках: о руководителе организации, его заместителях, руководителях филиалов организации (при их наличии), в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей, должность руководителя, его заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты; о персональном составе работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемую должность (должности), преподаваемые дисциплины (в образовательных организациях), наименование направления подготовки и (или) специальности, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности;

- информация о материально-техническом обеспечении деятельности, в том числе для образовательных организаций: сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся;

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

3. В дополнение к вышеназванным документам образовательные организации обязаны выставлять на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации";

- правила внутреннего распорядка обучающихся;

- отчет о результатах самообследования;

- информацию о реализуемых уровнях образования, о формах обучения, нормативных сроках обучения, сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации), об описании образовательной программы с приложением ее копии, об учебном плане с приложением его копии, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии), о календарном учебном графике с приложением его копии, о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики,

предусмотренных соответствующей образовательной программой, о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы;

- информацию о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах. Информация должна быть представлена с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать в подразделе гиперссылки на соответствующие документы;

- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе.