

Муниципальное казенное учреждение
«Управление культуры и муниципального архива»
/МКУ «УК и МА» Шарыповского района /

ПРИКАЗ

24 апреля 2017г.

№ 18/1

г. Шарыпово

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг в сфере культуры
муниципального образования Шарыповский район

Во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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», Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением администрации Шарыповского района от 21.04.2017 № 224-п «О наделении полномочиями для проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры муниципального образования Шарыповский район»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить положение о независимой оценке качества оказания услуг в сфере культуры Шарыповского района, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

Е.Ю. Даниленко

Положение
о проведении независимой оценки качества
оказания услуг в сфере культуры Шарыповского района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Шарыповского района (далее - Положение) разработано в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Федерального закона от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», ст. 95 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказом министерства финансов Российской Федерации 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 её размещения», приказом Минкультуры России от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», Методическими рекомендациями по проведению независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденными Минобрнауки России 01.04.2015, Постановлением администрации Шарыповского района от 21.04.2017 № 224-п «О наделении полномочиями для проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры муниципального образования Шарыповский район».

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля.

1.4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении муниципальных учреждений культуры и муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры (далее - организации культуры), находящихся в ведении муниципального казенного учреждения «Управление культуры и муниципального архива Шарыповского района» (далее – Управление культуры).

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

1.6. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Управление культуры с участием общественных организаций и объединений формирует Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждает положение о нем.

1.8. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая Общественным советом, проводится в отношении одних и тех же организаций культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.9. Управление культуры Шарыповского района и организации культуры размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию о деятельности:

- организации культуры - в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 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»;

- муниципальные образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность в сфере культуры, - в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации".

2. Цели, задачи и механизм проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Шарыповского района

2.1. Основными целями независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры являются:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- повышение качества работы организаций культуры.

2.2. Независимая оценка качества работы организаций культуры включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы организаций

и рейтингов их деятельности.

2.3. Основные задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- получение достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

- обеспечение открытости и доступности полной, актуальной и достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры для всех категорий пользователей;

- совершенствование управления качеством оказания услуг организациями культуры.

2.4. Для решения задач проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Общественный совет:

- а) формирует перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества на основе изучения результатов общественного мнения;

- б) формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее – оператор), принимать участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключенных Управлением культуры с оператором;

- в) определяет показатели эффективности работы организаций культуры, которые характеризуют следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги,
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания в организации культуры;

- г) устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным законодательством общим критериям).

2.6. Для проведения независимой оценки качества работы организаций культуры Управление культуры вправе привлекать оператора, которым может выступать:

- организация, заключившая в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» государственный, муниципальный контракт на выполнение указанных выше работ, услуг;

- учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках, государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с

учетом его уставной деятельности;

- Управление культуры вправе не привлекать на контрактной основе организацию-оператора, а возложить, полностью или частично, функции оператора по проведению процедуры независимой оценки, на созданный Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

2.7. Для осуществления работы оператора Управление культуры подготавливает, а Общественный совет рассматривает и, при необходимости, даёт свои предложения в проект технического задания по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

Окончательный вариант технического задания, с учетом предложений Общественного совета, утверждается приказом Управления культуры.

2.8. Оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка данных:

- размещённых на официальном сайте организации культуры,
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru,

- на информационном стенде организации культуры;

2) сбор информации (путем проведения анкетирования, опросов, он-лайн - голосования в сети Интернет) и оценка удовлетворённости получателей услуг.

2.9. Полученная от оператора информация по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры анализируется Управлением культуры на соответствие требованиям технического задания и рассматривается на расширенном заседании Общественного совета с приглашением представителей организаций культуры, которые вправе в ходе заседания давать пояснения, делать замечания, вносить предложения относительно результатов независимой оценки.

2.10. Общественный совет по итогам проведения анализа и обсуждения полученных от

оператора результатов независимой оценки качества корректирует (при необходимости) и утверждает результаты.

2.11. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (в том числе отдельно по каждому структурному подразделению /филиалу организации культуры), утверждает их и направляет в Управление культуры.

2.12. В целях улучшения качества работы организаций культуры:

а) Управление культуры:

- направляет организациям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учётом изучения результатов независимой оценки качества работы учреждений и предложений

Общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями культуры планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации культуры:

- разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце третьем подпункта «а» настоящего пункта, план улучшения качества работы организации культуры и утверждают этот план по согласованию с Управлением культуры;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.