Приложение № 2 к протоколу заседания

Общественного совета № 1

от «21» октября 2014 года

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - Порядок), разработан в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных Приказом Минтруда РФ от 30.08.2013 года № 391а, методическими рекомендациями Министерства культуры Омской области, с целью формирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры на территории Оконешниковского муниципального района Омской области (далее - независимая оценка качества).
2. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.
3. Порядок 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, а также с использованием общедоступной информации об учреждениях культуры, размещаемых в форме открытых данных.
4. В независимую систему оценки качества включаются муниципальные учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется из средств областного, муниципального бюджета.
5. Контроль за проведением независимой оценки качества работы муниципальных учреждений осуществляется Общественным советом по независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры, созданным при Управлении культуры (далее - Общественный совет).
6. Методика проведения независимой оценки качества
7. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, организуемая Общественным советом, осуществляется по типам учреждений культуры по мере необходимости, но не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Периодичность проведения независимой оценки качества муниципального учреждения устанавливается решением Общественного совета по согласованию с Управлением культуры администрации Оконешниковского муниципального района (далее – Управление культуры).

1. Ежегодно перечень:

* муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, предлагается Управлением культуры и утверждается решением Общественного совета.

1. Сбор информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципального учреждения может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

* проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг муниципального учреждения с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
* изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения (при его наличии), а также информации о муниципальном учреждении, размещенной в сети "Интернет", в том числе в средствах массовой информации;
* изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://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 "телефонов доверия";
* проведение экспертных опросов.

1. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы муниципального учреждения.
2. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества оказания услуг осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных учреждений.
3. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету.
4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг доводятся до муниципальных учреждений, размещаются на официальном сайте Администрации муниципального образования, предлагаются на общественное обсуждение.
5. Общественным советом представляются в Управление культуры результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (далее - Предложения).
6. Муниципальные учреждения культуры на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение.
7. Администрация муниципального образования размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте, включая рейтинг качества работы муниципальных учреждений, а также осуществляет контроль за исполнением муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.
8. Критерии и показатели независимой оценки качества,

методика расчета

1. Независимая оценка качества муниципальных учреждений осуществляется на основе следующих критериев:

* открытость и доступность информации об учреждении;
* комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* время ожидания в очереди при получении услуг;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
* удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

1. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество работы муниципальных учреждений:
2. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)

- доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)

1. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)

- соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)

3. Время ожидания в очереди при получении услуг

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дн.)

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учрежджения

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%)

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%)

5. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%)

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (%)

- число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%)

1. Порядок формирования рейтингов

4.1. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров.  
  
 Каждому учреждению вошедшему в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.  
  
 Интегральная оценка качества работы учреждений культуры Оконешниковского муниципального района Омской области рассчитывается по следующей формуле:  
  
, где:  
  
- значение показателя по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы учреждений приводится в приложении № 1 к порядку);  
  
- значение весового коэффициента показателя , при этом сумма всех весовых коэффициентов .  
  
 Значения весовых коэффициентов показателей устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 1 к порядку. При этом значения весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Общий критерий | Значимость |
| Открытость и доступность информации об учреждении | 0,1 |
| Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 0,2 |
| Время ожидания в очереди при получении услуг | 0,05 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | 0,1 |
| Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг | 0,55 |

4.2. Приведение показателей качества работы учреждения к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы учреждения, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:  
  
, где:  
  
- значение показателя в исходной единице измерения;  
  
- максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;  
  
- минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.  
  
 Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы учреждения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:  
  
, где:  
  
- значение показателя в исходной единице измерения;  
  
- минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;  
  
- максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей в исходной единице измерения устанавливается общественным советом методом экспертных оценок.

Приложение № 1  
к порядку проведения независимой оценки  
качества работы муниципальных учреждений,  
оказывающих социальные  
услуги в культуры

**Перечень показателей оценки качества работы учреждений культуры Оконешниковского муниципального района омской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование показателя | Источник информации | Значимость показателя, баллы (макс = 10) |
| **1. Открытость и доступность информации об организации:** | | |
| 1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) | www.bus.gov.ru | 7 |
| 2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы) | Анализ сайтов | 7 |
| 3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл) | Анализ сайтов | 8 |
| 4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %) | Опрос граждан - получателей услуг | 8 |
| **2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:** | | |
| 1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы) | Невключенное наблюдение | 10 |
| 2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) | Статистика | 10 |
| 3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 8 |
| **3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:** | | |
| 1) среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дн.) | Опрос граждан - получателей услуг | 7 |
| 2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%) | Опрос граждан - получателей социальных услуг | 8 |
| **4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:** | | |
| 1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 9 |
| 2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%) | Опрос граждан - получателей социальных услуг | 9 |
| **5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:** | | |
| 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 |
| 2) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 8 |
| 3) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг) | Официальная статистика | 8 |
| 4) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 8 |