

Приказ № 12 о/д

От 10.03.2016 года

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при Отделе культуры Администрации Матвеево-Курганского района»

На основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», в соответствии с Распоряжением Администрации Матвеево-Курганского района от 12.02.2015 года №21 «Об определении уполномоченных лиц органов по размещению информации о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными организациями Матвеево-Курганского района в сферах образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения» приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры Администрации Матвеево-Курганского района. (Приложение 1)
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Зав. Отделом культуры И.И. Пономаренко

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры Администрации
Матвеево-Курганского района**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе, уставные документы	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2.	Информация (отчёт) о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях в муниципальном учреждении «Районный краеведческий музей». Виртуальные экскурсии по музею	от 0 до 5 баллов	МУ «Районный краеведческий музей»	изучение мнения получателей услуг
1.4.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	МУ «Районный дом культуры»	изучение мнения получателей услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3.	Наличие дополнительных услуг учреждениями культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	Все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.4.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотека»	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.6.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			

3.1.	Удобство графика работы учреждений культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	МУ «РДК» МУ «РКМ»	изучение мнения получателей услуг
3.3.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	МУК «МЦБ»	изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2.	Порядок оценки качества работы учреждений на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный отделом культуры Администрации Матвеево-Курганского района; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждений культуры
5.3.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	МУ «РКМ»	изучение мнения получателей услуг
5.4.	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 2 баллов	МУ «РКМ»	изучение мнения получателей услуг
5.5.	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	МУК «МЦБ»	изучение мнения получателей услуг
5.6.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	МУ «РДК»	изучение мнения получателей услуг
5.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	МУ «РДК»	изучение мнения получателей услуг

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 г. Москва "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги"

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Дата подписания: 30.03.2013

Дата публикации: 08.04.2013 00:00

В целях реализации подпункта "к" пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.
2. Рекомендовать высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, руководствоваться Правилами, утвержденными настоящим постановлением.
3. Установить, что финансирование мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляется за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.
4. Установить, что реализация настоящего постановления осуществляется Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации, Министерством культуры Российской Федерации, Министерством здравоохранения Российской Федерации и Министерством спорта Российской Федерации в пределах установленной Правительством Российской Федерации предельной численности работников указанных федеральных органов исполнительной власти и бюджетных ассигнований, предусматриваемых этим органам в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д. Медведев

Прим. ред.: текст постановления опубликован в "Собрании законодательства Российской Федерации", 08.04.2013, N 14, ст. 1703.

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

1. Настоящие Правила определяют порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.
2. Для целей настоящих Правил под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (далее - организации).
3. Независимая система оценки качества работы организаций 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.
4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций органы государственной власти (государственные органы) и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя организаций (далее - органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя), осуществляют контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов, а также сведений о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного (муниципального) задания установлена федеральными законами.
5. В целях обеспечения проведения оценки качества работы организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:
 - а) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;
 - б) образуют общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно. При формировании состава общественных советов следует обеспечить отсутствие конфликта интересов. Общественные советы вправе:

формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
определять критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют: 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 организации;
долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;
устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящих Правил;
организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя: информацию о результатах оценки качества работы организаций;
предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

6. В целях улучшения качества работы организаций:

а) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:
направляют организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;
учитывают информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы организации и утверждают этот план по согласованию с органами, осуществляющими функции и полномочия их учредителя;
размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их