

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
по независимой оценке качества работы
муниципальных учреждений, подведомственных
отделу культуры администрации МО «Коношский
муниципальный район»

Основание: протокол заседания Общественного
совета

от 31 января 2014 № 1

П О Р Я Д О К

проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации МО
«Коношский муниципальный район»

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Положения об Общественном совете по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации МО «Коношский муниципальный район», утвержденного Приказом отдела культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» от 15 ноября 2013 года № 79/1.

2. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» (далее - учреждения), осуществляется Общественным советом по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» (далее - Общественный совет).

3. Функции по проведению независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Отдела культуры администрации МО «Коношский муниципальный район».

4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится на основе критериев независимой оценки эффективности работы учреждений, характеризующих:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- культуру обслуживания работников учреждения;
- соответствие работников учреждения квалификационным требованиям;
- удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг

учреждений.

5. Критериями независимой оценки качества работы учреждений являются:

5.1. Открытость и доступность информации об учреждении:

5.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах;

5.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

- о режиме работы учреждения;

- номер телефона руководителя учреждения;

- наименование учредителя учреждения;

- номер телефона учредителя учреждения;

- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан и пр.);

5.1.3. Наличие собственной странички учреждения в сети Интернет и актуальность размещаемой информации;

5.1.4. Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения, иными методами;

5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения:

5.2.1. Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе выходные дни;

5.2.2. Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения в порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготы при их предоставлении, время ожидания для получения услуги, наличие очередей при получении услуги;

5.2.3. Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение и пр.);

5.2.4. Художественно-эстетический уровень оформления помещений организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.);

5.2.5. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба);

5.2.6. Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование зданий (помещений), наличие телефонной связи.

5.3. Культура обслуживания и компетентность работников учреждения:

5.3.1. Наличие книги отзывов и предложений;

5.3.2. Соответствие квалификационным требованиям работников учреждения;

5.3.3. Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию);

5.3.4. Оперативность и качество обслуживания;

5.4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью;

6. Ежегодный контроль учреждений Общественным советом в целях проведения независимой оценки качества их работы (далее - контроль) проводится на основании согласованного Отделом культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» плана Общественного совета, включающего сроки осуществления контроля.

Для проведения контроля в учреждении в составе Общественного совета формируется Общественная комиссия в составе не менее 3-х человек из числа членов Общественного совета. Персональный состав Общественной комиссии определяется на заседании Общественного совета, но не позднее одного месяца до установленного планом дня начала проведения контроля.

По решению членов Общественного совета для проведения контроля в учреждениях в составе Общественного совета могут создаваться две и более Общественных комиссии. Решение о количестве Общественных комиссий и их персональном составе принимается членами Общественного совета большинством голосов от присутствующих на заседании Общественного совета.

Общественную комиссию возглавляет руководитель Общественной комиссии, избираемый членами Общественной комиссии из своего состава.

Руководитель Общественной комиссии имеет право подписывать и направлять от имени Общественной комиссии запросы, обращения, иные документы в учреждения от имени Общественной комиссии.

7. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения Общественным советом условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, - по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам контроля учреждений Общественной комиссией (приложение № 1 к Порядку).

Критерий «уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку). Анкетирование проводится учреждением не ранее, чем за две недели до проведения контроля; количество респондентов, участвующих в опросе, - не менее 30.

Учреждение обязано при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

8. В период проведения независимой оценки качества работы учреждения члены Общественной комиссии вправе:

- посещать территорию и помещения учреждения;
- получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету проводимых мероприятий, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения контроля, поступивший от Общественной комиссии в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества документы либо установления им других препятствий член Общественной комиссии должен уведомить об этом Отдел культуры администрации МО «Коношский муниципальный район».

9. Общественная комиссия (комиссии) в ходе проведения контроля заполняет бланки установленной формы и предоставляет их в течение 10 рабочих дней со дня завершения контроля секретарю Общественного совета.

10. Председатель и секретарь Общественного совета осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4, \text{ где}$$

F – суммарная оценка

F1- F4 оценки по критериям.

По итогам расчета независимой оценки качества работы учреждения Общественным советом составляется рейтинг учреждений.

11. В течение 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждений председатель Общественного совета представляет результаты обсуждения на заседании Общественного совета для выработки предложений по улучшению качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

12. По итогам заседания Общественного совета председатель Общественного совета в течение 3 рабочих дней со дня проведения Общественного совета направляет в Отдел культуры администрации МО «Коношский муниципальный район»:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги деятельности;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

13. Отдел культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» в целях получения от Общественного совета оценки качества работы учреждений и предложений:

13.1 обеспечивает предоставление учреждениями информации, необходимой для граждан-потребителей услуг, с учетом предложений Общественного совета;

13.2 размещает на официальном сайте администрации МО «Коношский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о результатах изучения общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтинги деятельности учреждений;

13.3 выносит на Комиссию по стимулированию руководителей муниципальных бюджетных учреждений культуры, подведомственных Отделу культуры администрации МО «Коношский муниципальный район» предложение о выплате стимулирующей надбавки за выполнение планового показателя «Положительная оценка общественного совета по независимой оценке качества услуг в сфере культуры»;

13.4 разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом предложений Общественного совета, информирует Общественный совет о ходе реализации;

13.5 принимает иные меры.

14. По итогам года на основании полученных результатов каждому учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде.

Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше баллов, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте администрации МО «Коношский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной

«Интернет», а также может быть размещен на страничках учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в средствах массовой информации.

При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы
муниципальных учреждений,
подведомственных отделу культуры
администрации МО «Коношский
муниципальный район»

БЛАНК
независимой оценки качества работы

(название государственного учреждения)

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максимально – 30)	Оценка экспертов		
			1	2	3
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	11			
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах	да - 1 нет - 0			
1.2	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:				
1.2.1	- наличие информации о режиме работы учреждения;	да - 1 нет - 0			
1.2.2.	- номер телефона руководителя учреждения;	да - 1 нет - 0			
1.2.3.	- наименование учредителя учреждения;	да - 1 нет - 0			
1.2.4.	- номер телефона учредителя учреждения;	да - 1 нет - 0			
1.2.5.	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет государственные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан и пр.)	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			
1.3.	Наличие собственной странички учреждения в сети Интернет	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			
1.4.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	12			
2.1.	Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни:	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			
2.2.	Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			

	ожидания для получения услуги			
23.	Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение и пр.)	не благоустроенная - 0 частично благоустроенная - 1 благоустроенная - 2		
24.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.)	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2		
25.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2		
27.	Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2		
3.	Культура обслуживания и компетентность работников учреждения	7		
3.1.	Наличие книги отзывов и предложений	1		
3.2.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2		
3.3.	Соответствие квалификационным требованиям работников учреждения	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2		
3.4.	Оперативность и качество обслуживания:	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2		
4.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью	Средний балл (максимально - 8)		

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы
муниципальных учреждений,
подведомственных отделу культуры
администрации МО «Коношский
муниципальный район»

АНКЕТА

потребителя услуг учреждения для определения критерия
«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»

№ п/п	Вопрос	Баллы (максимально – 8)
1	Оцените уровень качества предоставляемых услуг работниками учреждения: <i>высокий</i> <i>средний</i> <i>низкий</i>	2 1 0
2	Доступность информации о деятельности учреждения: <i>высокий</i> <i>средний</i> <i>низкий</i>	2 1 0
3	Комфортность и доступность получения услуг для потребителей: <i>высокий</i> <i>средний</i> <i>низкий</i>	2 1 0
3	Уровень культуры обслуживания в учреждении: <i>высокий</i> <i>средний</i> <i>низкий</i>	2 1 0
4	Безопасность условий оказания услуги: <i>высокий</i> <i>средний</i> <i>низкий</i>	2 1 0
ИТОГО		

Дополнительная информация о предоставлении услуг в учреждении
(заполняется по желанию):

Дата заполнения: