

Российская Федерация
Ростовская область
Целинский район
муниципальное образование
«Лопанское сельское поселение»
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОПАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 29/4

22.04.2020

с.Лопанка

Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лопанского сельского поселения, оказывающих услуги в сфере культуры.

В соответствии с постановлением Администрации Лопанского сельского поселения от 22.04.2020 года № 29/3 «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лопанского сельского поселения, оказывающих услуги в сфере культуры», Администрация Лопанского сельского поселения

постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лопанского сельского поселения, оказывающих услуги в сфере культуры согласно приложению №1 к настоящему постановлению.
2. Утвердить Примерные критерии для независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.
3. Определить Администрацию Лопанского сельского поселения уполномоченным органом по организации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заведующего сектором экономики и финансов Г.А.Гимбатову.

Глава Администрации
Лопанского сельского поселения

М.В.Качарова

Постановление вносит сектор
экономики и финансов
Г.А.Гимбатова

Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лопанского сельского поселения, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение постановления Администрации Лопанского сельского поселения от 22.04.2020 года № 29/3 «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лопанского сельского поселения, оказывающих услуги в сфере культуры» с целью формирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений.

1.2. Примерный порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – независимая оценка качества работы).

1.3. Независимой оценке качества работы подлежат муниципальные учреждения, оказывающие услуги в сфере культуры, учредителем которых является администрация Лопанского сельского поселения (далее – муниципальные учреждения).

1.4. Независимая оценка качества работы учреждений включает в себя: обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о предоставляемых муниципальными учреждениями услугах; формирование результатов независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений.

1.5. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений осуществляется Общественным советом по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, учредителем которых является администрация Лопанского сельского поселения (далее – Общественный совет).

1.6. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.7. Периодичность проведения независимой оценки качества работы определяется Общественным советом, по согласованию с Администрацией Лопанского сельского поселения.

II. Механизм проведения независимой системы оценки качества

2.1. Ежегодно Общественный совет по согласованию с Администрацией Лопанского сельского поселения формирует и утверждает план работы по проведению мероприятий независимой системы оценки качества работы в текущем году.

2.2. Общественный совет в течение года осуществляет следующие основные мероприятия:

2.2.1. Собирает и анализирует открытую для доступа информацию, характеризующую качество работы муниципальных учреждений по трем основным направлениям:

- изучение, расчет и оценка данных, размещенных на официальном сайте Администрации Целинского района, согласно приложению №1 к порядку;

- изучение, расчет и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru ; согласно приложению №2 к порядку
- сбор данных (анкетирование) и оценка удовлетворенности получателей услуг.

2.2.2. Собирает и анализирует дополнительную информацию, характеризующую качество работы муниципальных учреждений (материалы и информация, предоставленная должностными лицами администрации Лопанского сельского поселения, муниципальных учреждений, а также представителями общественных организаций, получателями услуг) согласно приложению №3 к порядку;

2.3. По итогам проведенной работы Общественный совет направляет в Администрацию Лопанского сельского поселения информацию о результатах оценки качества работы муниципальных учреждений и предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг. Предложения Общественного совета носят рекомендательный характер согласно приложению №4 к порядку.

2.4. В целях улучшения качества работы муниципальных учреждений:

2.4.1. Администрация Лопанского сельского поселения направляет муниципальным учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов независимой оценки качества работы, а также предложений Общественного совета;

2.4.2. Администрация Лопанского сельского поселения учитывает информацию о выполнении разработанных муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей;

2.4.3. Муниципальные учреждения разрабатывают на основе предложений, указанных в подпункте 2.4.1. настоящего пункта, план по улучшению качества работы учреждения и утверждают этот план по согласованию с учредителем;

2.4.4. Муниципальные учреждения размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при отсутствии сайтов, на официальном сайте администрации Лопанского сельского поселения) и обеспечивают их выполнение.

3. Критерии и методы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

3.1. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений проводится в соответствии с примерными критериями, утвержденными Постановлением администрации Лопанского сельского поселения, а также критериями, принятыми решением Общественного совета.

3.2. При проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, Общественный совет может использовать следующие методы оценки и сбора информации:

3.2.1. Сбор и анализ документов, информации, предоставленной муниципальными учреждениями, администрацией Лопанского сельского поселения, представителями общественных организаций, профессиональных и экспертных сообществ;

3.2.2. Сбор и анализ информации о муниципальных учреждениях, размещенной в средствах массовой информации, на официальном сайте учреждения/администрации Лопанского сельского поселения, информационных стендах муниципальных учреждений, иной открытой информации;

3.2.3. Посещение культурно-массовых мероприятий, проводимых муниципальными учреждениями, посещение публичных отчетов, открытых совещаний, конференций и т.п., посвященных деятельности муниципальных учреждений;

3.2.4. Изучение общественного мнения потребителей услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

3.2.5. Анализ письменных отзывов населения об услугах, предоставляемых муниципальными учреждениями.

4. Применение результатов независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

4.1. Внедрение независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений позволит:

4.1.1. Обеспечить открытость и доступность информации о работе муниципальных учреждений;

4.1.2. Определить результативность деятельности муниципальных учреждений и принять своевременные меры по повышению эффективности их деятельности;

4.1.3. Выявить (объективно и своевременно) негативные факторы, влияющие на качество предоставления услуг населению;

4.1.4. Устранить причины низкого качества предоставления услуг муниципальными учреждениями.

Приложение 1
к порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Изучение, расчет и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения или сайте Администрации Лопанского сельского поселения

Таблица 1.1

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения или на сайте администрации с разбивкой

Наименование требования информационного объекта*	Максимальное значение, балла	Фактическое значение, балла

* Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения или на сайте Администрации, несущий информационную нагрузку (из таблицы 1.2).

Таблица 1.2

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры

	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты,	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1

	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.3	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	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5

	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	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	24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
		28	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1

	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
		42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
		43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1

Порядок расчета:

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте *i*-ой организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости *k*-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры (Приложение № 2 к настоящим методическим рекомендациям).

Степень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем

последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Приложение 2
к порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Таблица 2.1

Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

	Наименование информационного объекта (требование)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
	ИТОГО		

Порядок расчета:

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр-ГМУ}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр-ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

Приложение 3
к порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет (таблица 1.3):

Таблица 3.1

Группа учреждений культуры в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры

Группа организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации	Количество получателей услуг в месяц не	100-200

культуры		более 2000	
Средние культуры	организации	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные культуры	организации	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

Таблица 3.2
Оценка удовлетворенности получателей услуг

Период оценки	Значение оценки, баллы			Итоговое значение, баллы (сумма)
	Показатель 1*	Показатель №*	

*в качестве показателей для оценки используются показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, оказывающими услуги в сфере культуры, учредителем которых является администрация Лопанского поселения, утвержденные протоколом заседания Общественного совета от _____ №1

Порядок расчета:

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры, сформированная *p*-ым получателем услуг по *j*-ому критерию;

Приложение 4
к порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры,
учредителем которых является администрация
Лопанского сельского поселения

Таблица 4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,
расположенных на территории Лопанского сельского поселения

Наименование организации культуры	Оценка уровня открытости и доступности на официальном сафйте организации или на сайте Администрации поселения, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы ***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4

*-определяется на основе Таблицы 1.1

** - определяется на основе Таблицы 2.1

***- определяется на основе Таблицы 3.2

ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ

для независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, учредителем которых является администрация Лопанского сельского поселения

1. Критерии, характеризующие доступность услуг муниципального учреждения для населения:

1.1. Доступность учреждения по режиму работы.

1.2. Наличие сайта с актуальной информацией.

1.3. Наличие публичных отчетов муниципального учреждения о деятельности

1.4. Доступность цен по предлагаемым услугам.

1.5. Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru в актуальном состоянии.

1.6. Наличие при муниципальном учреждении любительских объединений и клубов по интересам, мастер-классов, творческих лабораторий с учетом спроса и потребности жителей.

2. Критерии, характеризующие комфортность услуг муниципального учреждения для населения:

2.1. Наличие возможности получения актуальной, достоверной и полной информации об услугах и порядке их оказания (информационный стенд, сайт).

2.2. Материально-техническое обеспечение (оборудование, инвентарь, мебель)

2.3. Безопасность здания и его помещений.

2.4. Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания.

2.5. Внутреннее оформление помещения, комфортный температурный режим в помещении.

2.6. Время ожидания в очереди при получении услуг.

3. Критерии, характеризующие культуру обслуживания в муниципальном учреждении:

3.1. Оперативность и качество обслуживания.

3.2. Соблюдение профессиональной этики работниками (в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность).

3.3. Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений).

3.4. Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг.

3.5. Внедрение новых форм работы.