Муниципальное образование «Волочаевское сельское поселение»

Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.02.2014 № 36

с. Партизанское

Об утверждении рекомендаций по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, учредителями которых является Волочаевское сельское поселение

 В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановления правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области» администрация сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить [рекомендации](#Par25) по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, учредителями которых является Волочаевское сельское поселение согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Волочаевского сельского поселения.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава сельского поселения Е.Н. Волокитин

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению администрации сельского поселенияот 26.02.2014 № 36 |

Рекомендации

по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, учредителями которых является Волочаевское сельское поселение

1. Рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, учредителями которых является Волочаевское сельское поселение (далее - рекомендации), разработаны в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области».

2. Рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, учредителями которых является Волочаевское сельское поселение (далее - учреждения).

Рекомендации подготовлены с целью оказания помощи общественным советам ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - общественные советы).

3. Независимая оценка качества работы учреждений культуры (далее - независимая оценка) основывается на следующих принципах:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия общественных объединений;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;

- профессиональные сообщества;

- средства массовой информации;

- специализированные рейтинговые агентства;

- иные эксперты.

5. Независимая оценка проводится в отношении муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее также - Перечень).

6. Организацию проведения независимой оценки в Волочаевском сельском поселении осуществляет администрация Волочаевского сельского поселения, осуществляющий полномочия учредителя (далее - Уполномоченный орган), включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

- мониторинг проведения независимой оценки на уровне поселения;

- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

7. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством Еврейской автономной области соответственно, формируется общественный совет.

8. Общественные советы вправе:

- формировать перечни учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

- определять критерии и показатели качества работы учреждений культуры, включая: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

- выбирать организацию-оператора;

- устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений культуры, периодичность проведения мониторинга;

- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;

- направлять в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

9. Рейтинг учреждений культуры рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

10. Рекомендуемое количество учреждений культуры для проведения независимой оценки - не менее 5.

11. Проведение независимой оценки определено [пунктами 16](#Par83) - [21](#Par104) настоящих рекомендаций. Для реализации [пунктов 18](#Par88) - [20](#Par99) рекомендуется привлекать организацию-оператора.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), после их одобрения общественным советом.

12. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) ценовую доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

13. Для расчета показателей, указанных в [пункте 12](#Par64) настоящих рекомендаций с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;

2) изучение статистической информации органов местного самоуправления и учреждений;

3) опрос (анкетирование получателей социальных услуг в сфере культуры).

14. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

- информацию от общественных объединений;

- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

- информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в [пункте 12](#Par64) настоящих рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

- формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

- доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях культуры, средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения культуры (при наличии).

16. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

17. На I «Организационном» этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: музыкальные школы, культурно-досуговые центры, библиотеки и др.;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений культуры;

3) утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций культуры; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений культуры).

18. На II «Подготовительном» этапе рекомендуется:

1) провести анализ мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: музыкальные школы, культурно-досуговые центры, библиотеки и др.;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений культуры указанных пяти типов;

4) разработать программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы учреждений культуры, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах учреждений культуры;

5) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений культуры;

6) создать автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры для их передачи в соответствующий общественный совет.

19. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется:

1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

20. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы учреждений культуры» рекомендуется:

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений культуры и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг учреждений культуры;

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

21. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» рекомендуется:

1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки учреждений культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения разработать предложения по улучшению качества работы учреждений культуры.

22. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих рекомендаций при проведении независимой оценки.

23. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

24. Учреждения культуры на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по рекомендованной форме плана ([приложение № 1](#Par133) к настоящим рекомендациям)

25. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

-непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

-позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

26. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

27. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.

|  |
| --- |
| Приложение к рекомендациямпо проведению независимой оценкикачества работы муниципальных учреждений,оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденным постановлением администрации сельского поселенияот 26.02.2014 № 36 |

План

мероприятий по улучшению качества работы

учреждения культуры

Наименование учреждения культуры:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |