

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ** **СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МАЛЫЙ АТЛЫМ****Октябрьского района** **Ханты – Мансийского автономного округа - Югры****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  « | 04 | » | июня | 20 | 15 |  г. |  | № | 153 |
| с. Малый Атлым |

О создании Общественного Совета

по проведению независимой оценки

качества работы муниципального

казенного учреждения «Центр

культуры и библиотечного обслуживания»

В целях реализации Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования ", Приказа Минкультуры России от 25.02.2015 N 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" :

 1. Утвердить Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» (Приложение № 1);

 2. Утвердить состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» (приложение №2);

 3. Утвердить оценочный лист качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» (Приложение № 3);

 4. Опубликовать настоящее постановления на официальном сайте администрации сельского поселения Малый Атлым.

 5. Ответственность за выполнение данного постановления оставляю за собой.

И.о.Главы сельского поселения Малый Атлым С.И.Андрушкевич

Приложение к постановлению

От 04.06.2015 №153

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» при администрации сельского поселения Малый Атлым**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет задачи и полномочия Общественного совета (далее

- Совет) по проведению независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» при администрации сельского поселения Малый Атлым (далее - администрация); порядок его формирования, полномочия членов Совета, а также порядок организации и обеспечения деятельности Совета.

1.2. Комиссия является постоянно действующим органом в администрации сельского поселения Малый Атлым, функционирующим на общественных началах.

# 1.3. Комиссия создается на основании Федерального закона от 21.07.2014 № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в целях проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры на территории сельского поселения Малый Атлым.

1.4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая комиссией, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2. Совет является постоянно действующим совещательным, коллегиальным органом.

3. В своей работе Совет руководствуется законодательством Российской Федерации, ХМАО – Югры, Октябрьского района, Постановлениями Администрации сельского поселения Малый Атлым, настоящим Положением.

**2. Направления деятельности комиссии по независимой оценке качества**

2.1. Направлениями деятельности комиссии являются:

1. проведение мероприятий по осуществлению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
2. подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества оказания услуг организациями культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за оказанием услуг;
3. проведение мониторинга исполнения предложений и рекомендаций, согласованных с министром и направленных в организации культуры;
4. обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве услуг в сфере культуры всем категориям пользователей.

**3.** **Полномочия комиссии по независимой оценке качества**

3.1. Комиссия:

1. определяет перечни организаций культуры, в отношениикоторых проводится независимая оценка;
2. формирует предложения для разработки технического задания для организации – оператора;
3. принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством с оператором;
4. осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;
5. представляет соответственно в администрацию результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества оказания услуг организациями культуры;
6. Решения, принятые комиссией рассматриваются администрацией в

срок не более 30 дней. Администрация направляет в муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и библиотечного обслуживания» принятые рекомендации и учитывают их при выработке мер по совершенствованию деятельностиорганизаций культуры.

 **4. Цели, задачи и полномочия Совета**

1. Цель создания Совета - проведение независимой оценки качества работы учреждений, выработка рекомендаций для повышения качества услуг и доступности услуг культуры для населения.

2. Задачами Совета являются:

 1) проведение экспертной оценки содержания и доступности оказываемых услуг, результатов деятельности учреждений;

 2) формирование предложений об улучшении качества работы учреждений.

 3) усиление общественного контроля качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и библиотечного обслуживания» на основе принципов открытости, законности и профессионализма в сфере культуры;

 4) обеспечение открытости и доступности информации о качестве деятельности муниципальных учреждений культуры всем категориям пользователей;

 5) изучение общественного мнения и получение объективной информации о том, как население воспринимает предоставляемые организациями социальной сферы (муниципальными учреждениями культуры) услуги и проводимые мероприятия;

 6) создание условий для объективной оценки качества работы муниципальных учреждений культуры;

3. Совет имеет право:

 1) формировать перечень учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

 2) определять критерии эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

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 услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

 3) устанавливать порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений;

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

 5) направлять в администрацию, осуществляющее функции и полномочия учредителя:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

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

 6) создавать по вопросам деятельности Совета рабочие (экспертные) группы.

**5. Порядок формирования Совета**

1. Персональный состав председателя, заместителя председателя и членов, Совета определяется и утверждается настоящим постановлением из числа представителей учреждений, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных организаций.

2. Председатель Общественного совета не может быть руководителем организации.

3. Члены Совета принимают участие в его работе на общественных началах.

**6.Полномочия членов Совета**

1. Председатель Совета:

 1) определяет приоритетные направления работы Общественного совета с учетом предложений администрации сельского поселения Малый Атлым;

 2) вносит предложения по уточнению, дополнению и обновлению состава Общественного совета;

 3) организует работу Общественного совета;

 4) определяет место и время проведения заседаний Совета;

 5) председательствует на заседаниях Совета;

 6) формирует на основе предложений членов Совета проект повестки очередного заседания;

 7) дает поручения членам Совета.

2. Секретарь Совета осуществляет:

 1) подготовку проекта повестки заседания Совета, материалов к заседанию Совета;

 2) информирование членов Совета о месте, времени проведения и повестке заседания Совета, обеспечение их необходимыми материалами;

 3) ведение протокола заседания Совета;

 4) хранение документации Общественного совета, формирует архив документов. Срок хранения архива - 5 лет;

 5) контроль за исполнением решений Совета и поручений председателя Совета.

3. Члены Совета вправе:

 1) вносить предложения по проектам повесток заседаний, а также по проектам принимаемых Советом решений;

 2) давать предложения по порядку рассмотрения и существу обсуждаемых на заседаниях Совета вопросов;

 3) выступать на заседаниях Совета.

4. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании. В случае несогласия с принятым решением члены Совета имеют право высказать свое особое мнение по конкретному вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Совета.

5. Делегирование членами Совета своих полномочий иным лицам не допускается.

6. В случае невозможности присутствия члена Совета на заседании он обязан своевременно известить об этом секретаря Совета. При этом член Совета вправе изложить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме, которое доводится до участников заседания Совета и отражается в протоколе заседания Совета.

7. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

 1) подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;

 2) неявки на три и более заседания Общественного совета без уважительной причины.

**7. Порядок организации и обеспечения деятельности Совета**

 1. Основной формой работы Совета являются заседания. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в год. В случае необходимости по решению председателя Совета могут проводиться внеочередные заседания Совета. По решению председателя Совета могут проводиться выездные заседания Совета.

2. Первое заседание Общественного совета открывает и представитель администрации сельского поселения Малый Атлым.

3. Заседание Совета ведет председатель Совета, а в случае его отсутствия – один из заместителей председателя Совета по поручению председателя Совета.

4. Заседание Совета правомочно, если на нем присутствует более половины от утвержденного состава Совета.

5. Решение Совета принимается открытым голосованием большинством голосов от числа присутствующих на заседании членов Совета. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Совета.

6. Решение Совета оформляется протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Совета и секретарем Совета. Решение Совета носит рекомендательный характер.

7. Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета в администрацию сельского поселения Малый Атлым, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Совета иным лицам и организациям в течение 10 рабочих дней со дня заседания.

8. Обеспечение деятельности Совета осуществляется администрацией сельского поселения Малый Атлым.

**8. Порядок реализации решений Совета**

1. В целях реализации решений Совета:

 1) Администрация направляет учреждениям, в отношении которых осуществляет функции и полномочия учредителя:

предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Совета;

учитывают информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

 2) учреждения, в отношении которых администрация сельского поселения Малый Атлым осуществляет функции и полномочия учредителя:

разрабатывают на основе предложений Совета план мероприятий по улучшению качества работы учреждения и утверждают этот план по согласованию с администрацией

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.

Приложение к постановлению

От 04.06.2015 №153

**СОСТАВ**

 **Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания**

1. **Председатель Общественного совета – Тутынин Александр Сергеевич, председатель Молодежного совета при Главе администрации сельского поселения Малый Атлым.**
2. **Заместитель председателя Общественного совета – Рязанов Александр Николаевич, член Молодежного совета при Главе администрации сельского поселения Малый Атлым**
3. **Секретарь – заместитель главы Андрушкевич Светлана Ивановна.**

**Члены Общественного совета:**

**Забувайло Ираида Павловна – депутат Думы Октябрьского района**

**Савиных Ольга Михайловна – депутат Совета депутатов сельского поселения Малый Атлым**

**Панкратова Надежда Васильевна – член Совета ветеранов с. Малый Атлым**

**Дворянкина Альфиря Шариповна – член Совета ветеранов п. Заречный**

Приложение № 3

К постановлению от \_04.06.2015 №153

Оценочный лист качества работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата проведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Критерии и показатели качества работы | Результат оценки |
| **1** | **Открытость т доступность информации об организации** |  |
| 1.1. | Оценка сайта учреждения |  |
| 1.1.1 | Наличие общей информации об организации на сайте (адрес, телефон, Ф,И,О, руководителя, перечень предоставляемых услуг |  |
| 1.1.2 | Наличие об услугах, в том числе платных на сайте учреждения |  |
| 1.1.3 | Наличие механизма обратной связи на сайте, предусмотрена возможность оставлять комментарии |  |
| 1.2. | Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели) |  |
| 1.2.1. | Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы |  |
| 1.2.2. | Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы |  |
| 1.2.3. | Наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований |  |
| 1.2.4. | На стенде размещен перечень предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен |  |
| 1.2.5. | Наличие телефона для осуществления оперативного предоставления информации о деятельности учреждения |  |
| 1.2.6 | Наличие наружной рекламы учреждения, проводимых мероприятиях  |  |
| 1.2.7 | Наличие информации в районных, региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях) |  |
| 1.2.8 | Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.) |  |
| 1.3. | Оценка заочных способов предоставления информации |  |
| 1.3.1 | По 5-бальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где1- очень сложно; 5- очень легко) |  |
| 1.3.2 | Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ф.И.О., должность |  |
| 1.3.3 | Удалось ли Вам получить интересующуюся информацию об услугах |  |
| **2** | **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** |  |
| 2.1. | Внутреннее благоустройство учреждения |  |
| 2.1.1 | Наличие мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, стулья, кресла, столы с карандашами, бумагой, мелками т.д.) |  |
| 2.1.2 | Наличие работающего гардероба (раздевалок) |  |
| 2.1.3 | Наличие работающего туалета |  |
| 2.1.4 | Наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащенных техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений |  |
| 2.1.5 | Наличие пандусов при входе учреждений |  |
| 2.1.6 | Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов |  |
| 2.1.7 | Обеспечение комфортного, температурного режима в учреждении |  |
| 2.1.8 | Наличие системы кондиционирования воздуха |  |
| **2.2.** | **Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории** |  |
| 2.2.1 | Наличие автобусной остановки в 10 мин. Ходьбы |  |
| 2.2.2 | Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения |  |
| 2.2.3 | Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в учреждение |  |
| 2.2.4 | Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев |  |
| 2.2.5 | Освещение территории в вечернее время |  |
| **2.3.** | **Оценка доступности услуг учреждения** |  |
| 2.3.1 | Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные дни |  |
| 2.3.2 | Оцените по –балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (набор кружков, студий, массовых мероприятий, концертов (где 1-все однообразно, а 5-богатое разнообразие услуг) |  |
| 2.3.3 | Оцените по 5-балльной системе доступность записи в кружки и студии, посещения мероприятий исходя из стоимости услуг  |  |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников** |  |
| 3.1. | По 5-балльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в учреждении ( ВТО числе по телефону) (где 1-чень грубо, в 5 – очень вежливо |  |
| 3.2. | Регулярное прохождение руководителями и специалистами учреждения повышения квалификации |  |
| 3.3 | Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников учреждения |  |
| 3.4 | Наличие у работников соответствующего образования, прохождения аттестации. |  |

Инструкция

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания» . Результат Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организации.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочной листе графы.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

При этом наличие каждого показателя оценивайте в 1 балл, его отсутствие – 0 баллов. Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные -1 баллов. Исключение составляют показатели, где используется 5-балльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов. Оценка показателей 1.2.7.;1.2.8;3.2 и 3.3 осуществляется после предоставления руководителем учреждения соответствующих документов.

Обратите внимание на ряд примечаний к показателям:

Примечание к показателю 1.2.1

Вывеска должна быть оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах и бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.6

Реклама должна быть размещена не только у СДК и библиотек, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.1.4

Обязательное наличие всех помещений в учреждениях культуры:

-зрительный зал

- танцевальный зал

- игровая комната для детей

- уголок народной культуры

- помещение для физкультурно-оздоровительных мероприятий

Примечание к показателю 2.3.1

Режим работы учреждения устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению администрации сельского поселения Малый Атлым.

Время учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Примечание к показателю. 3.4

Наличие удостоверений, дипломов, сертификатов о повышении квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации. Аттестация должна осуществляться не реже 1 раза в 3 года.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!