

Приложение 1  
к постановлению администрации  
муниципального образования - Шацкий  
муниципальный район  
Рязанской области  
от 06.04 2016г. № 11

Положение

о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории муниципального образования - Шацкий муниципальный район Рязанской области.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории муниципального образования - Шацкий муниципальный район Рязанской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.07. 2014 г. № 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», методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 апреля 2013 года № 11-3/10/2-2305 с целью формирования независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги в сфере культуры на территории муниципального образования - Шацкий муниципальный район Рязанской области (далее - независимая оценка качества).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, порядок, методику, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.4. Положение предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.5. При проведении независимой оценки качества используется общедоступная информация об учреждениях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

1.6. Независимая оценка качества проводится в отношении учреждений культуры, учредителями которых являются муниципальные образования



1.7. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.8. Методическое обеспечение и мониторинг проведения независимой оценки качества осуществляет Отдел культуры администрации муниципального образования - Шацкий муниципальный район Рязанской области (далее - Отдел культуры).

## II. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

2.1. Проведение независимой оценки качества осуществляется общественным Советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - общественный Совет), созданными при Отделе культуры.

## III. Методика проведения независимой оценки качества

3.1. Независимая оценка качества проводится по типам учреждений культуры не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

3.2. Перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, утверждается общественным Советом.

3.3. Сбор информации для проведения независимой оценки осуществляется одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг муниципального учреждения с целью получения информации о качестве доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения, а также информации о муниципальном учреждении, размещенной в сети "Интернет", средствах массовой информации;
- изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- изучение годовых отчетов о деятельности муниципального учреждения, данных федерального статистического наблюдения;
- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг муниципального учреждения, отраженных в Книге отзывов и предложений;
- изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или доверия";
- проведение экспертных опросов.

3.4. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям



качества работы муниципального учреждения.

3.5. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных учреждений.

3.6. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение общественному Совету.

3.7. Результаты независимой оценки доводятся до муниципальных учреждений, размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования - Шацкий муниципальный район Рязанской области (далее - администрация муниципального образования), предлагаются на общественное обсуждение.

3.8. По итогам проведенного общественного обсуждения Отдел культуры по согласованию с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества работы муниципальных учреждений (далее - Предложения).

3.9. Муниципальные учреждения культуры на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение.

3.10. Отдел культуры размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте, включая рейтинг качества работы муниципальных учреждений, а также осуществляют контроль за исполнением муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.

#### IV. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

4.1. Независимая оценка качества осуществляется на основе следующих критериев:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры;

- комфортность условий предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников



-удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.2. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество оказания услуг:

1) Открытость и доступность информации об учреждении культуры:

- уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 10);

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (баллы);

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных (%).

2) Комфортность условий предоставления услуги:

- степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги (баллы);

- степень экономической доступности предоставляемой услуги (баллы);

- степень комфортности ожидания услуги (баллы);

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы);

- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных (%).

3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры:

- культура обслуживания в учреждении (баллы);

- доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%).

4) Удовлетворенность качеством оказания услуг:

- число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 потребителей услуг);

- доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных (%).

## V. Порядок формирования рейтингов

5.1. Рейтинги муниципальных учреждений формируются на основе итогового оценочного балла учреждений.

5.2. Итоговый оценочный балл, представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

5.3. Каждому муниципальному учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер.



## VI. Информационная открытость учреждений культуры

6.1. Учреждения культуры обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

- дата создания учреждения культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения учреждения культуры и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- структура и органы управления учреждения культуры;

- виды предоставляемых услуг учреждения культуры;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- копия устава учреждения культуры;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

- информация, которая размещается, публикуется по решению учреждения культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- иная необходимая для проведения независимой оценки качества информация.

6.2. Отдел культуры и учреждения культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры.