



АДМИНИСТРАЦИЯ УДОМЕЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.09.2017

г. Удомля

№ 985-па

Об организации работы по проведению независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017г. № 261, Федеральным законом от 21.07.2014 № 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», Администрация Удомельского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить План мероприятий по формированию и проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (Приложение 1).

2. Утвердить Положение о независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (Приложение 2).

3. Утвердить Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (Приложение 3).

4. Утвердить состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (Приложение 4).

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Удомельский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Удомельского городского округа

Р.А. Рихтер

Приложение 1
к постановлению Администрации
Удомельского городского округа
от 13.09.2017 № 985-па

План

мероприятий по формированию и проведению независимой оценки качества работы учреждений муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа

№ № п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
1.	Проведение подготовительной работы по созданию условий для формирования независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа	I полугодие 2017 года	Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации Удомельского городского округа (далее – УКСиМ)
2.	Организационно-техническое обеспечение работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа	постоянно	УКСиМ
3.	Формирование предложений по: - порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры и молодежной политики; - определению типов и перечня учреждений, участвующих в независимой оценке качества оказания услуг; - перечню показателей качества оказания услуг учреждений культуры и молодежной политики	I полугодие 2017 года	Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (далее – общественный совет)
4.	Организация проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений	ежегодно	УКСиМ
5.	Проведение с участием Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа мониторинга рейтингов деятельности учреждений и разработка направления улучшения качества предоставляемых услуг	ежегодно	УКСиМ
6.	Обсуждение результатов оценки и подготовка предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями	постоянно	Общественный совет

7.	Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности учреждений путем размещения на официальном сайте муниципального образования Удомельский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайтах учреждений и информационных стендах	постоянно	Муниципальные учреждения культуры и молодежной политики Удомельского городского округа
8.	Информационное сопровождение независимой оценки качества путем размещения на официальном сайте муниципального образования Удомельский городской округ и на сайтах учреждений результатов мониторинга и рейтингов, предложений о повышении качества деятельности учреждений, плана мероприятий по реализации предложений по повышению качества деятельности	ежегодно	УКСиМ, муниципальные учреждения культуры и молодежной политики Удомельского городского округа
9.	Подготовка совместно с Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа предложений по улучшению качества предоставления социальных услуг в Комитет по делам культуры Тверской области	ежегодно до 1 марта	УКСиМ

Положение
о независимой оценке качества работы
муниципальных учреждений культуры и молодежной политики
Удомельского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 21.07.2014 № 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».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы независимой оценки качества работы (далее – независимая оценка качества) муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (далее – учреждения), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов (далее – общественное мнение), в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Независимая оценка качества учреждений формируется в целях:

1.3.1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;

1.3.2. улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;

1.3.3. создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;

1.3.4. стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Независимая оценка качества включает:

1.4.1. обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;

1.4.2. формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

1.5.1. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

1.5.2. установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;

1.5.3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;

1.5.4. оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы независимой оценки качества

2.1. Основными задачами независимой оценки качества являются:

2.1.1. осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений;

2.1.2. привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сферах культуры и молодежной политики;

2.1.3. обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве работы учреждений всем категориям пользователей;

2.1.4. создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Удомельского городского округа, разработку основных направлений культурной политики.

2.2. Основными принципами функционирования независимой оценки качества являются:

2.2.1. открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;

2.2.2. открытость и возможность участия в проведении оценки учреждений;

2.2.3. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

2.2.4. исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

2.2.5. компетентность оценки, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария.

3. Показатели и критерии оценки качества

3.1. Первая группа показателей характеризует эффективность работы учреждений. Данные показатели предусмотрены в Плате мероприятий («дорожная карта») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры Удомельского района», утверждённым постановлением Администрации Удомельского района от 01.09.2014 № 47.

3.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели утверждены Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3.3. Источники данных для независимой оценки качества:

3.3.1. материалы Общественного совета;

3.3.2. результаты социологических исследований в учреждениях;

3.3.3. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосование в сети Интернет, анкетирование и опросы в учреждениях);

3.3.4. материалы открытых источников (средства массовой информации, сайт).

4. Периодичность и этапы проведения независимой оценки качества

4.1. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется 1 раз в 3 года.

4.2. Этапы проведения независимой оценки качества:

4.2.1. 1 этап «Организационный» включает:

1) определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по группам организаций: культурно-досуговые учреждения, библиотеки и учреждения молодежной политики;

2) доведение до учреждений показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждённых Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

3) утверждение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных учреждений; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений культуры и молодежной политики).

4.2.2. 2 этап «Подготовительный» включает:

1) проведение анализа законодательных и иных нормативных актов в сферах культуры и молодежной политики, регулирующих деятельность учреждений, мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) разработку методики и инструментария сбора первичной информации (последовательнос

ть задаваемых вопросов, порядок опроса, анкет);

3) разработку системы индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений.

4.2.3. 3 этап «Сбор первичной информации» включает:

1) определение или уточнение параметров и показателей деятельности учреждения;
2) сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;
3) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

4.2.3. 4 этап «Анализ и оценка качества работы учреждений» включает:

1) систематизацию полученных данных о деятельности учреждений;
2) анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;
3) сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;
4) систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа социологического исследования;
5) представление Общественному совету сформированного рейтинга учреждений.

4.2.4. 5 этап «Подведение итогов проведенной независимой оценки качества» включает:

1) проведение общественного обсуждения результатов независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде;
2) разработка предложений по улучшению качества работы учреждений по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения.

4.3. По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет в Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации Удомельского городского округа предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4.4. Учреждения на основании предложений Администрации Удомельского городского округа, Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Удомельского городского округа и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

4.5. В плане мероприятий необходимо предусматривать меры, реализация которых:

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

4.5.2. позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сферах культуры и молодежной политики.

4.6. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

4.6.1. обеспечение получателей социальных услуг в сферах культуры и молодежной политики дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

4.6.2. определение результативности работы учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

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

Положение
об Общественном совете по проведению независимой оценки качества
работы муниципальных учреждений культуры
и молодежной политики Удомельского городского округа

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (далее – Общественный совет) создается на общественных началах как совещательный орган.

1.2. Общественный совет создается при Администрации Удомельского городского округа.

1.3. Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению Удомельского городского округа в сфере культуры и молодежной политики, руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Тверской области, муниципальными правовыми актами Удомельского городского округа и настоящим Положением.

1.4. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах законности, уважении прав и свобод человека, а также коллегиальности, открытости и гласности.

1.5. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

1.6. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей учреждений культуры и молодежной политики, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций.

2. Цель и задачи Общественного совета

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и молодежной политики Удомельского городского округа (далее – учреждения).

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. организация и реализация мероприятий по оценке качества работы учреждений с целью повышения эффективности их деятельности;

2.2.2. выработка рекомендаций по улучшению качества работы учреждений.

3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы учреждений:

3.1.1. формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности учреждений перечень муниципальных учреждений для проведения оценки качества их работы, в том числе на основе изучения результатов общественного мнения;

3.1.2. устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений;

3.1.3. организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемых муниципальных учреждений, в том числе с помощью анкетирования учреждений;

3.1.4. определяет критерии эффективности и качества работы оцениваемых учреждений, характеризующие:

1) открытость, доступность, актуальность, достоверность информации об учреждении и порядке предоставления услуг в учреждении, в том числе в электронной форме;

2) комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в учреждении;

3) доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

4) культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения);

5) долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в муниципальном учреждении;

3.1.5. устанавливает порядок оценки качества работы муниципальных учреждений на основании критериев эффективности их работы, в т.ч. дополнительных, определенных и утвержденных Общественным советом;

3.1.6. обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности учреждений, в том числе сформированные иными общественными организациями, средствами массовой информации и иными экспертами;

3.1.7. формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемых учреждений и рейтинги деятельности оцениваемых учреждений;

3.1.8. принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы учреждений, а также формирует предложения по оценке качества работы учреждений.

3.2. К компетенции Общественного совета относятся:

3.2.1. направление запросов в целях получения информации от Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Удомельского городского округа (далее - УКСиМ) и учреждений. Запросы Общественного совета должны соответствовать целям и задачам его деятельности;

3.2.2. участие членов Общественного совета для участия в заседаниях и совещаниях, проводимых УКСиМ, на которых рассматриваются вопросы повышения эффективности деятельности учреждений;

3.2.3. направление в УКСиМ:

1) предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг учреждений;

2) информации о результатах оценки качества работы учреждений, рейтингах их деятельности;

3) предложений об улучшении качества работы учреждений.

4. Порядок формирования Общественного совета

4.1. Состав утверждается постановлением Администрации Удомельского городского округа.

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и на безвозмездной основе.

4.4. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

4.5. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

5. Порядок деятельности Общественного совета

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, его заместителя и секретаря Общественного совета.

5.2. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета, которые проводятся не реже двух раз в год.

5.3. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.4. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.5. О дате заседания члены Общественного совета уведомляются не позднее, чем за 3 дня до его проведения.

5.6. За 10 дней до начала заседания Общественного совета ответственные за рассмотрение вопросов члены Общественного совета представляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания представляет указанные материалы председателю Общественного совета и членам Общественного совета.

5.7. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности учреждений при организационной, информационной и методической поддержке УКСиМ.

5.8. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.9. При равенстве голосов решающим является голос председателя Общественного совета.

5.10. Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета.

5.11. Протокол подписывается председателем или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Общественного совета. Оригинал протокола хранится у секретаря Общественного совета 5 лет.

5.12. Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета в УКСиМ, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

5.13. Председатель Общественного совета:

5.13.1. определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета;

5.13.2. вносит предложения в Администрацию Удомельского городского округа по уточнению, дополнению и обновлению состава Общественного совета;

5.13.3. организует работу Общественного совета;

5.13.4. утверждает план основных мероприятий Общественного совета;

5.13.5. утверждает повестку заседания Общественного совета;

5.13.6. проводит заседания Общественного совета;

5.13.7. подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественным советом;

5.13.8. распределяет обязанности и поручения между членами Общественного совета;

5.13.9. взаимодействует с органами местного самоуправления по вопросам реализации решений Общественного совета;

5.13.10. осуществляет общий контроль исполнения решений Общественного совета;

5.13.11. принимает решение, в случае необходимости, о проведении внепланового заседания, а также заочного заседания Общественного совета, решения на котором принимаются путем опроса его членов;

5.13.12. пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.14. Заместитель председателя Общественного совета:

5.14.1. участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

- 5.14.2. организует работу по независимой оценке деятельности учреждений культуры и молодежной политики;
- 5.14.3. осуществляет подготовку проведения заседаний Общественного совета;
- 5.14.4. готовит и согласовывает с председателем Общественного совета проекты документов и иных материалов для обсуждения на заседаниях Общественного совета;
- 5.14.5. обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета;
- 5.14.6. осуществляет полномочия председателя Общественного совета в случае его отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка);
- 5.14.7. пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.
- 5.15. Секретарь Общественного совета:
- 5.15.1. осуществляет ведение протоколов заседаний Общественного совета;
- 5.15.2 доводит до сведения членов Общественного совета и других заинтересованных лиц путём рассылки в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания протоколов и иной информации о работе Общественного совета.
- 5.16. Члены Общественного совета имеют право:
- 5.16.1. участвовать в мероприятиях, проводимых Общественным советом, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;
- 5.16.2. предлагать перечень учреждений, показатели и критерии для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и молодежной политики;
- 5.16.3. вносить предложения, замечания и поправки к проектам планов работы Общественного совета, по повестке дня и порядку ведения его заседаний.
- 5.17. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета
- 5.18. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений размещаются УКСиМ на официальном сайте муниципального образования Удомельский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение 4
к постановлению Администрации
Удомельского городского округа
от 13.09.2017 № 985-па

Состав Общественного совета
по проведению независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений культуры и молодежной политики
Удомельского городского округа

Бай Т.П., член Калининского филиала межрегиональной общественной организации ветеранов концерна «Росэнергоатом», член Совета по краеведению Удомельского городского округа (по согласованию);

Гарай А.А., президент молодежной общественной организации Калининской атомной электростанции (по согласованию);

Грошева А.М., заместитель руководителя рекламной службы ООО ТРК «Интеграл», корреспондент «Авторadio – Удомля» (по согласованию);

Журавлева А.В., председатель Совета Удомельской городской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов (по согласованию);

Цицилина Т.А. главный редактор ООО «Региональное телевидение Удомли», председатель общественной палаты Удомельского района (по согласованию).