Приложение № 1

к Постановлению администрации

Порздневского сельского поселения

от 01.04.2016 №15

План

мероприятий по формированию и проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры

Порздневского сельского поселения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Меропиятия | Срок исполнения | Ответственные |
| 1 | Проведение подготовительной работы по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры | Апрель - май  2016 | Администрация  Порздневского сельского поселения |
| 2 | Формирование предложений по:  - порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений;  - определению типов и перечня учреждений, участвующих в независимой системе оценки качества;  - перечню показателей качества работы учреждений | Апрель - июль  2016 | Общественный  совет |
| 3 | Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:  - организация проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждения;  - обеспечение информационной открытости учреждения культуры;  - организация совещаний, круглых столов с участием общественных организаций по вопросу внедрения независимой оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы;  - организационно-техническое обеспечение работы общественного совета по проведению независимой оценки качества. | Ежегодно  Постоянно | Администрация  Порздневского сельского поселения,  МУ «Культурно-досуговый комплекс Порздневского сельского поселения» |
| 4 | Проведение анализа результатов независимых рейтингов и разработка направлений улучшения качества услуг. Обсуждение результатов оценки и подготовка предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры, оценка деятельности руководителя учреждения культуры. | Постоянно | Общественный  совет |
| 5 | Обеспечение открытости и доступности информации о своей работе:  - справочных данных об учреждении (место нахождения, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты для обратной связи);  - перечня услуг;  - плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения;  - локальных нормативных актов, регламентирующих предоставление услуг;  - обзоров мнений граждан-потребителей услуг о качестве работы учреждения;  - предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) и отчетов об исполнении таких предписаний;  - сведений о жалобах на качество предоставляемых учреждением услуг и результатов их рассмотрения. | Постоянно | МУ «Культурно-досуговый комплекс Порздневского сельского поселения» |
| 6 | Информационное сопровождение независимой оценки качества путем размещения на сайте администрации Порздневского сельского поселения результатов мониторинга и рейтингов; предложений о повышении качества работы учреждения культуры; плана мероприятий по повышению качества работы | Ежегодно | Администрация  Порздневского сельского поселения |
|  |  |  |  |

Приложение № 2

к Постановлению администрации

Порздневского сельского поселения

от 01.04.2016 №15

**Порядок**

**проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Порздневского сельского поселения**

1. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Порздневского сельского поселения (далее - независимой оценки качества) основывается на следующих принципах:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов Общественного Совета.

2. В целях содействия проведению независимой оценки администрацией Порздневского сельского поселения ( далее – администрация) в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется Общественный Совет.

3.Общественный Совет при проведении независимой оценки качества руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

4. Общественный Совет вправе:

- формировать перечень объектов учреждения культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

- определять критерии и показатели качества работы учреждения 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, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

- выбирать организацию-оператора;

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

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

- направлять в администрацию информацию о результатах независимой оценки учреждения культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

5. Рейтинг учреждения культуры формируется не реже одного раза в год.

Результаты проведения независимой оценки качества, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте администрации в сети «Интернет», после их одобрения Общественным Советом.

6. Для проведения независимой оценки используются показатели качества работы учреждения культуры, характеризующие:

- 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;

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

7. Для расчета показателей, применяются следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- изучение нормативных правовых актов с целью определения и уточнения параметров деятельности учреждения;

- изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждения;

- опрос (анкетирование получателей социальных услуг в сфере культуры)

8. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей учреждению обеспечивается:

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

- доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждении культуры, средствах массовой информации и на официальном сайте администрации.

9. По итогам проведения независимой оценки качества Общественный Совет разрабатывает и представляет в администрацию предложения по улучшению качества работы оцениваемого учреждения.

10. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

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

- определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие современных 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 руководителя и работников учреждения культуры.

Приложение № 3

к Постановлению администрации

Порздневского сельского поселения

от 01.04.2016 №15

**Критерии**

**независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Порздневского сельского поселения**

1. Общий итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждения.

2. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждения, принявших участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждения.

3. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

**Показатели оценки работы библиотек**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель оценки эффективности деятельности учреждения | Единица измерения, балл |
| 1. | Выполнение муниципального задания | Выполнено  90 - 100% - 2,  70 - 89% - 1,  менее 70% - 0 |
| 2. | Соответствие деятельности учреждения требованиям законодательства в сфере культуры (отсутствие предписаний надзорных органов, объективных жалоб) | Соответствие деятельности - 1,  несоответствие - 0 |
| 3. | Наличие публикаций и освещения деятельности учреждения в средствах массовой информации | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 4. | Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 5. | Участие учреждения в региональных, районных мероприятиях в сфере культуры | Участие за каждое мероприятие - 5,  неучастие - 0 |
| 6. | Сохранение количества зарегистрированных пользователей (единиц) по сравнению с предшествующим периодом | Сохранение - 1,  уменьшение - 0 |
| 7. | Режим работы, удобный для посетителей. | Удобно -1,  Не удобно - 0 |
| 8 | Соблюдение профессиональной этики | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 9. | Наличие книги отзывов и предложений | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 10. | Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами | 90 - 100% - 2,  70 - 89% - 1,  менее 70% - 0 |

**Показатели оценки работы клубно-досуговых учреждений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель оценки эффективности деятельности учреждения | Единица измерения, балл |
| 1. | Выполнение муниципального задания | Выполнено  90 - 100% - 2,  70 - 89% - 1,  менее 70% - 0 |
| 2. | Соответствие деятельности учреждения требованиям законодательства в сфере культуры (отсутствие предписаний надзорных органов, объективных жалоб) | Соответствие  деятельности - 1,  несоответствие - 0 |
| 3. | Участие учреждения в региональных, районных мероприятиях в сфере культуры | Участие за каждое мероприятие - 5,  неучастие - 0 |
| 4. | Наличие лауреатов и призеров смотров, конкурсов и других творческих мероприятий | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 5. | Режим работы, удобный для посетителей. | Удобно -1,  не удобно - 0 |
| 6. | Наличие публикаций и освещение деятельности учреждения в средствах массовой информации | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 7. | Наличие информации о работе клубно-досуговых учреждений: доска объявлений, сайт | Наличие за каждый показатель- 1,  отсутствие - 0 |
| 8. | Сохранение контингента участников в любительских коллективах и кружках с учетом спроса и потребностей жителей по сравнению с предыдущим годом | Сохранение - 1,  уменьшение - 0 |
| 9. | Соблюдение профессиональной этики | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 10. | Наличие книги отзывов и предложений | Наличие - 1,  отсутствие - 0 |
| 11. | Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами | 90 - 100% - 2,  70 - 89% - 1,  менее 70% - 0 |