

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕЖНЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**27.04.2016г. №131**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ЛЕЖНЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

В целях выполнения указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № [597](consultantplus://offline/ref=0DF3F9A6848A92799BC5A2245EBB706AA64FDA4EE40C7D0F1CB092E7E6FCcAH) «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», на основании "Основ законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1); Федерального закона 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»; Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" (вместе с "Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации)", "Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)", Приказа Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" Администрация Лежневского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района (Приложение 1).

2. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры и порядок измерений при проведении независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района (Приложения 2 - 3).

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте Администрации Лежневского муниципального района Ивановской области.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Администрации Лежневского муниципального района Костина А.А.

**Глава**

**Лежневского муниципального района Кузьмичева О. С.**

Приложение 1 к Постановлению Администрации

Лежневского муниципального района

от 27.04.2016г.№ 131

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ЛЕЖНЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

1. Порядок проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями действующих федеральных, региональных, местных нормативных правовых актов по проведению независимой оценки организаций, оказывающих населению услуги в сфере культуры.

2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района (далее - независимая оценка качества) на основе критериев и показателей эффективности работы учреждения.

3. Независимая оценка качества проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится на основе критериев и показателей эффективности, утвержденных данным постановлением.

6. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

7. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) :

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) ;

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при ее отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

8. Процедура проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций культуры включает в себя следующие этапы:

- формирование технического задания;

- независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг;

- формирование рейтингов с использованием методики оценки эффективности деятельности организаций культуры:

- ранжирование деятельности организаций культуры по отдельным показателям: на 1-е место ставится организация с наибольшим количеством баллов, на последнее - с наименьшим;

- ранжирование деятельности организаций культуры по совокупности показателей: на 1-е место ставится организация с наименьшей суммой баллов, на последнее - с наибольшей.

Качественной и наиболее эффективной считается деятельность учреждения культуры, имеющего наименьший средний балл по совокупности показателей рейтинговой оценки;

- проведение анализа рейтингов эффективности деятельности организаций культуры;

- обсуждение полученных результатов рейтинга на заседании общественного совета;

- подготовка заключения о результатах оценки качества работы организаций и предложений по улучшению качества услуг, предоставляемых организациями культуры;

- направление заключения о результатах оценки качества работы организаций и предложений по улучшению качества услуг, предоставляемых организациями культуры в Отдел координации социальной сферы Администрации Лежневского муниципального района на рассмотрение;

- размещение заключения о результатах оценки качества работы и рейтингов эффективности деятельности организаций культуры на сайте Администрации Лежневского муниципального района.

9. При проведении независимой оценки качества могут использоваться следующие методы:

- теоретические - анализ нормативно-правовых документов, данных мониторингов, социологических исследований, информации, размещенной на официальном сайте учреждений культуры, интерпретация и структурирование, синтез, моделирование, сравнение, обобщение;

- опросные - анкетирование, беседа, интервью, тестирование, социологический опрос;

- математические – статистическая обработка количественных данных, качественный анализ, вычисление процентных соотношений, регистрация, ранжирование и др.

10. Результаты независимой оценки качества могут использоваться при решении задач:

- прогнозирования и сравнительного анализа эффективности работы организаций культуры и оценки деятельности их руководителей;

- совершенствования систем и механизмов общественно-государственного управления в сфере культуры;

- разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры.

11. Для организации и проведения независимой оценки качества при Администрации Лежневского муниципального района создается Общественный совет по проведению независимой оценки качества деятельности учреждений культуры Лежневского муниципального района.

11.1. Общественные советы:

- определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципального контракта, заключаемого уполномоченным органами местного самоуправления с оператором;

- устанавливают при необходимости дополнительные критерии оценки качества деятельности учреждений культуры;

- осуществляют независимую оценку качества деятельности учреждений культуры с учетом информации, представленной оператором;

- представляют в Администрацию Лежневского муниципального района, при которой создан общественный совет, результаты независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, а также предложения об улучшении качества их работы.

12. Респондентами независимой оценки качества могут быть:

- граждане (потребители услуг);

- независимые эксперты в области культуры.

13. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные Общественным советом, направляются в адрес Администрации Лежневского муниципального района.

Администрация Лежневского муниципального района в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и предложения по улучшению качества их деятельности доводятся до соответствующих подведомственных организаций.

Результаты проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры размещаются на официальном сайте учреждений культуры, на сайте Администрация Лежневского муниципального района и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

Организации культуры на основании результатов проведения независимой оценки и предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры разрабатывают планы мероприятий по повышению качества оказания услуг и обеспечивают их выполнение.

14. Специалисты Отдела координации социальной сферы Администрации Лежневского муниципального района, курирующие работу организаций культуры:

- обеспечивают на официальном сайте Администрации Лежневского муниципального района и организаций техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве работы организаций культуры;

- формируют для общественного совета техническое задание по проведению независимой оценки качества;

- доводят до сведения организаций культуры график проведения независимой оценки качества, показатели для оценивания и методику их расчета;

- организуют информационное сопровождение проведения независимой оценки качества с привлечением СМИ и использованием сети интернет;

- предоставляют в общественный совет информацию по показателям эффективности деятельности организаций культуры и их руководителей;

- рассматривают в течение месяца информацию о результатах независимой оценки качества, поступившую из общественного совета;

- на основе предложений по улучшению работы организаций культуры, поступивших от Общественного совета, при необходимости принимают управленческие решения;

- публикуют на официальном сайте Администрации Лежневского муниципального района рейтинг организаций культуры и рекомендации Общественного совета по повышению качества работы организаций культуры.

15. Организации культуры:

- размещают на официальном сайте организации отчет о результатах самообследования и информацию о своей деятельности в соответствии с соблюдением требований законодательства Российской Федерации;

- оказывают содействие при проведении анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг и предоставлении необходимой информации в случае посещения организаций культуры членами общественного совета;

- по результатам независимой оценки качества разрабатывают, согласовывают с Отделом координации социальной сферы и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры;

- используют результаты независимой оценки качества в целях повышения эффективности деятельности организациями культуры.

16. Периодичность проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций культуры – не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Приложение 2 к

Постановлению Администрации

Лежневского муниципального района

от 27.04.2016г. № 131

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)** | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)** | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |

Приложение 3 к

Постановлению Администрации

Лежневского муниципального района

от 27.04.2016г. № 131

**ПОРЯДОК ИЗМЕРЕНИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ЛЕЖНЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

1. Независимая оценка качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка i-ой организацией культуры (Ni), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень открытости и доступности информации i-ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет".

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры  определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

"1" - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

"0,5" - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети "Интернет", число переходов от 3 до 10;

"0" - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru () определяется по формуле:

, где

- степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры , определяется по формуле:

, где:

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

j - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

mijp - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества деятельности муниципальных организаций в сфере культуры Лежневского муниципального района.