

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного Совета при Отделе культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района

12 мая 2017 года

г. Минусинск

Место проведения заседания:
г. Минусинск, ул. Гоголя, 66а

Присутствовали:

Члены Общественного Совета при Отделе культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района: Горбунова Н.В., Дуденкова В.В., Нечваль Л.Д., Абдуллаева В.Э., Соколова Е.С., Валынец М.А.

Приглашенные: Шалаева О.А., Свириденко Т.Н., Болотников А.К., Морфина К.В., Воронина Л.И., Хохлова М.А., Холощак Л.А., Илюшкина Т.Г.

Повестка заседания:

1. О включении в состав членов Общественного совета Шалаевой О.А., Свириденко Т.Н., Болотникова А.К., Морфиной К.В., Ворониной Л.И., Хохловой М.А., Холощак Л.А., Илюшкиной Т.Г.

2. О нормативных правовых актах по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений культуры, спорта, туризма и молодежной политики, оказывающих социальные услуги:

- Об утверждении Плана- графика работы на 2017 год в новой редакции:

-О рассмотрении и утверждении Порядка независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными Отделу культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района в новой редакции.

1. Слушали:

Валынец Марию Алексеевну, которая проинформировала членов Общественного совета о включении в состав Общественного совета Шалаевой О.А., Свириденко Т.Н., Болотникова А.К., Морфиной К.В., Ворониной Л.И., Хохловой М.А., Холощак Л.А., Илюшкиной Т.Г.

в связи с подачей ими заявлений о включении в состав членов Общественного совета с копиями документов, содержащие персональные данные.

2. Слушали:

Валынец Марию Алексеевну, которая проинформировала о том, что на муниципальном уровне приняты муниципальные правовые акты по формированию независимой системы оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, спорта, туризма и молодежной политики, оказывающими социальные услуги. Необходимо утвердить План - график работы на 2017 год в новой редакции с учетом требований министерства культуры Красноярского края, а также рассмотреть и утвердить Порядок независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными Отделу культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района.

ЧЛЕНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕШИЛИ:

1. Члены Общественного совета единогласно решили включить в состав Общественного совета Шалаеву О.А., Свириденко Т.Н., Болотникова А.К., Морфину К.В., Воронину Л.И., Хохлову М.А., Холощак Л.А., Илюшкину Т.Г.

2. Члены Общественного совета единогласно решили:

- утвердить план-график работы на 2017 год;
- утвердить Порядок независимой оценки качества оказания услуг муниципальных бюджетных учреждений, подведомственных Отделу культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района;

Председатель общественного Совета

Секретарь



**План-график
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями, оказывающими
социальные услуги в сфере культуры**

№	Наименование мероприятия	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
I. Проведение независимой оценки качества работы учреждений				
1.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве работы учреждений (официальные сайты в сети «Интернет», СМИ, прочие открытые источники информации)	Анализ информации. Информационные материалы	Май-сентябрь 2017 г.	Общественный совет
2.	Проведение мониторинга качества работы учреждений, формирование рейтинга их деятельности	Результаты мониторинга, рейтинги	Один раз в полгода	Общественный совет
3.	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности.	Предложения в методические рекомендации. Предложения по улучшению качества работы учреждений	Один раз в полгода	Общественный совет
4.	Размещение на официальном сайте Отдела культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района в сети «Интернет»: 1) результатов мониторинга и рейтингов; 2) предложений общественного совета по улучшению качества работы учреждений	Информация на официальном сайте	Один раз в полгода	ОКСТиМП АМР
II. Применение результатов независимой оценки качества				
1.	Организация рассмотрения	Предложения	Постоян-	ОКСТиМП АМР

	предложений в Отделе культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Микулинского района по повышению качества услуг подведомственных учреждений	по оценке качества услуг	но, не позднее 10 дней после поступления предложений	
2.	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	План мероприятий	Не позднее 10 дней после получения рекомендаций	Учреждения КСТиМЦ
3.	Размещение Плана мероприятий на официальном сайте район в сети «Интернет»	Информация на официальном сайте	Постоянно	ОКСТиМЦ АМР
4.	Контроль за выполнением Плана мероприятий и учет результатов при оценке эффективности работы директора учреждения	Информация о выполнении Плана мероприятий	Постоянно	Общественный совет

Утверждён решением
Общественного совета
при Отделе культуры, спорта,
туризма и молодежной политики
администрации Минусинского
района (протокол от 12.05.2017 № 2)

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных
учреждений, подведомственных Отделу культуры, спорта, туризма и
молодежной политики администрации Минусинского района

1. Общие положения

1.1. Порядок независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных учреждений, подведомственных Отделу культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района (далее – Порядок) разработан в соответствии со ст. 36.1, 36.2. Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р, приказа Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», приказа Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Порядок разработан на основе принципов:
объективности;
практической направленности;
системности;
достоверности;
комплексности.

2. Организация проведения независимой оценки качества оказания
услуг учреждениями культуры

2.1. Организатором независимой оценки качества работы учреждений (далее – оценка качества) является Общественный совет при Отделе культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района (далее – Общественный совет).

2.2. Общественный совет:

ежегодно формирует перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, экспертов, волонтеров;

устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»);

осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной рабочей группой;

представляет в Отдел культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Минусинского района (далее – Отдел) результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2.3. Независимая оценка качества в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.4. Отдел:

размещает информацию о деятельности учреждений культуры на своем официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры на своем официальном сайте в сети «Интернет»;

рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества, учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.5. Рабочая группа проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры по трем основным направлениям:

изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bas.gov.ru;

сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

2.6. Независимая оценка качества осуществляется на основании следующих критериев:

открытость и доступность информации об учреждении культуры;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

время ожидания предоставления услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;

удовлетворенность качеством оказания услуг.

2. Организация проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Отделу

2.1. Организатором независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Отделу (далее – учреждения культуры) является Общественный совет при министерстве культуры Красноярского края (далее Общественный совет).

2.2. Общественный совет:

ежегодно формирует перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг (далее -- независимая оценка качества);

формирует предложения для разработки технического задания для рабочей группы, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (далее – рабочая группа);

устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным ст. 36.1. Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» общим критериям);

осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной рабочей группой;

представляет в Отдел результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2.3. Независимая оценка качества в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.4. Отдел:

размещает информацию о деятельности учреждений культуры на своём официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) согласно приказу 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»;

обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своём официальном сайте в сети «Интернет»;

координирует работу рабочей группы, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг;

рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества, учитывает её при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.5. Рабочая группа проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры по трем основным направлениям:

изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

2.6. Независимая оценка качества осуществляется на основании следующих критериев:

открытость и доступность информации об учреждении культуры;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

время ожидания предоставления услуги;

добросовестность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;

удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.6.1. *Открытость и доступность информации об учреждении*, в том числе:

информации, размещение которой на официальном сайте www.bas.gov.ru установлено приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения утверждено приказом Мин культуры России от 20.02.2015 № 277;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено приказом Отдела от 15.01.2014 № 12-1.

2.7. Для расчета оценок используются показатели в соответствии с: приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденных приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830.

Порядок измерений при независимой оценке качества осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего порядка.

2.8. Представленная рабочей группой информация о качестве оказания услуг рассматривается на заседании Общественного совета с приглашением представителей учреждений культуры.

2.9. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от рабочей группы результатов независимой оценки Общественный совет корректирует (при необходимости), утверждает результаты и представляет в Отдел предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (по каждому отдельно).

2.10. Отдел доводит до учреждений культуры результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества их деятельности, а также утверждает меры по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bas.gov.ru, а также на официальном сайте Отдела.

2.12. Учреждения культуры на основе утвержденных мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры утверждают планы мероприятий по повышению качества оказания услуг и размещают их на своих официальных сайтах.

2.13. Результаты выполнения планов мероприятий по повышению качества оказания услуг рассматриваются на Общественном совете и

учитываются при следующем проведении независимой оценки качества этих учреждений культуры.

3. Порядок измерений при независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Отделу

1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям, указанным в п. 2.6 настоящего порядка.

Расчет числовых значений показателей производится по трем направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденных приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830: уровень открытости и доступности информации, уровень выполнения муниципального задания, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i -ой организацией культуры (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации для i -ого учреждения культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i -ого учреждения культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ого учреждения культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации i -ого учреждения 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 -ого учреждения культуры отражает полноту и качество информации об учреждении культуры, размещаемой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет».

3.1. Уровень открытости и доступности информации учреждения культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

($NI^{откр_ГМУ}$) определяется по формуле:

$$NI^{откр_ГМУ} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ого учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ого учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \underline{\text{www.bus.gov.ru}} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \underline{\text{www.bus.gov.ru}} \end{cases}$$

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-ого учреждения культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ого учреждения культуры ($NI^{удовл}$), определяется по формуле:

$$NI^{удовл} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ого учреждения культуры;

J - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ого учреждения культуры;

m_{ijp} - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ого учреждения культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры, а также диапазоны значений показателей (характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры»).