РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ТРОСНЯНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ МУРАВЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 мая 2021 года № 9 с. Муравль

О формировании независимой

оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры Муравльского сельского поселения

В соответствии с 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», Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681, в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирования повышения качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Муравльского сельского поселения, администрация Муравльского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

  1. Утвердить:

1.1. Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Муравльского сельского поселения (приложение 1).

1.2. Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам, потребителям услуг, о деятельности муниципальных учреждений Муравльского сельского поселения (приложение 2).

1.3. Перечень критериев оценки деятельности муниципального бюджетного учреждения Муравльского сельского поселения (приложение 3).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Е. Н. Ковалькова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к постановлению Администрации Муравльского сельского поселения  от 13.05.2021 № 9 |

**Положение**

**о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Муравльского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Муравльского сельского поселения (далее - Положение) разработано в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Муравльского сельского поселения (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система независимой оценки качества учреждений формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;

- улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;

- создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;

- стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Система независимой оценки качества включает:

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

- формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

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

- установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;

- разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;

- оценке деятельности руководителей учреждений.

**2. Задачи и принципы системы независимой оценки качества**

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

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

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры сельского поселения, разработку основных направлений культурной политики.

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

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

- открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

- исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

- 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.

3.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки качества, проводимой Общественным советом при Администрации Муравльского сельского поселения (далее – Общественный совет), с учетом общественного мнения.

3.3. Источники данных для независимой оценки качества:

- материалы Общественного совета;

- результаты социологических исследований в учреждениях;

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

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

**4. Периодичность и этапы проведения независимой оценки качества**

4.1. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется не чаще одного раза в год и не реже.

4.2. Этапы проведения независимой оценки качества:

I этап «Организационный» включает:

- определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: культурно-досуговые учреждения, библиотеки;

- утверждение перечня показателей качества работы;

- 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).

II этап «Подготовительный» включает:

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

- разработку методики и инструментария сбора первичной информации (последовательность задаваемых вопросов, порядок опроса, анкет);

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

III этап «Сбор первичной информации» включает:

- определение или уточнение параметров и показателей деятельности учреждения;

- сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

IV этап «Анализ и оценка качества работы учреждений» включает:

- систематизацию полученных данных о деятельности учреждений;

- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;

- сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;

- систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа социологического исследования;

- представление Общественному совету сформированного рейтинга учреждений.

V этап «Подведение итогов проведенной независимой оценки качества» включает:

- проведение общественного обсуждения результатов независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде;

- 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 в течение одного месяца со дня получения отчета разрабатывает и представляет в Администрации Муравльского сельского поселения (далее – Администрация) предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4.4. Учреждения, в течение первого квартал года, следующего за отчетным, осуществляют подготовку и утверждение планов организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – Планы).

4.4.1. Информация об уполномоченных органах, сведения о должностных лицах, данные об общественных советах, результаты проведения независимой оценки, Планы, иная информация и документы по вопросам независимой оценки размещаются на официальном сайте Муравльского сельского поселения.

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 сфере культуры.

4.6. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

4.6.1. обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры 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 сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

Приложение 2

к постановлению Администрации

Муравльского сельского поселения

от 13.05.2021 № 9

Перечень

дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам, потребителям услуг, о деятельности муниципальных учреждений Муравльского сельского поселения

1. Стоимость услуг (при наличии платных услуг).

2. Сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках муниципального задания установлена федеральными и региональными законами.

3. Кодекс профессиональной этики в соответствующей сфере деятельности.

4. Порядок оценки качества работы учреждения на основании критериев эффективности работы учреждения, определяемых Общественным советом при Администрации Муравльского сельского поселения, в соответствии подпункта 5 пункта 4 часть 1 Правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденных постановлением Администрации Муравльского сельского поселения от \_\_\_\_ года № \_\_.

Приложение 3

к постановлению Администрации

Муравльского сельского поселения от 13.05.2021 № 9

Перечень  
критериев оценки деятельности муниципального бюджетного учреждения Муравльского сельского поселения

1. Степень выполнения учреждением муниципального задания.

2. Отсутствие замечаний Администрации Муравльского сельского поселения по целевому и эффективному использованию бюджетных средств учреждения.

3. Отсутствие замечаний Администрации Муравльского сельского поселения по использованию муниципального имущества, находящегося в ведении учреждения.

4. Отсутствие в учреждении задержек по выплатам заработной платы.

5. Участие учреждения в реализации муниципальных целевых программах.

6. Отсутствие замечаний проверяющих органов по результатам проверок деятельности учреждения.