



Администрация Нefтеюганского района

## ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ПРИКАЗ

01.04.2016

№ 17

г. Нefтеюганск

О независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района

В дополнение к приказу Департамента культуры и спорта Нefтеюганского района от 25.01.2016 № 04/1 «О создании общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры и спорта, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района», на основании протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района от 16 марта 2016 г. № 1, а также в целях формирования порядка проведения независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить План мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры, подведомственными Департаменту на 2016 г. и период 2017 – 2020 г.г. (приложение № 1).
2. Утвердить «Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры» (приложение № 2).
3. Утвердить Перечень учреждений культуры, подведомственных Департаменту, в отношении которых будет осуществляться оценка качества их работы в 2016 г. и на период 2017 – 2020 г.г. (приложение № 3).
4. Утвердить Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района на 2016 – 2018 годы (приложение № 4).
5. Директорам учреждений, подведомственным Департаменту (Е.В. Сафина, Т.В. Занкина, О.Г. Девятнина, М.В. Князева, В.А. Сахарчук, М.А. Смирнов), при организации деятельности учреждений, руководствоваться настоящим приказом.
6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета по культуре (Ковалевскую Е.А.).

Директор

М.Б. Чулкина

С приказом ознакомлены:

Е.А. Ковалевская \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

О.Г. Девятнина \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Т.В. Занкина \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

М.В. Князева \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Е.В. Сафина \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

В.А. Сахарчук \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

М.А. Смирнов \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

«План мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры, подведомственными Департаменту на 2016 г. и период 2017 – 2020 г.г.»

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки	Ответственный исполнитель
1.	Организация проведения заседаний Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту, по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг (далее – независимая оценка), а также обсуждение итогов проведения независимой оценки, разработка предложений по совершенствованию системы независимой оценки с учетом полученных результатов	ежеквартально	Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района
2.	Актуализация показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг	по мере необходимости	Е.А. Ковалевская
3.	Актуализация перечня учреждений, в отношении которых не проводилась независимая оценка качества	по мере необходимости	Е.А. Ковалевская
4.	Размещение учреждениями, подведомственными Департаменту, актуальной информации о своей деятельности: - на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» - на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru) информации, установленной приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	постоянно	Руководители учреждений, подведомственных Департаменту
5.	Обеспечение учреждениями, подведомственными Департаменту,	с III квартала 2017г., далее	Руководители учреждений,

	технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	постоянно	подведомственных Департаменту
6.	Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту	Ежегодно	Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту
7.	Направление результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предложений по улучшению качества их деятельности в Департамент	ежегодно	Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту
8.	Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту на официальном сайте ОмСУ Нефтеюганский район	постоянно	Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района
9.	Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственных Департаменту и предложений по повышению качества их деятельности, поступивших из Общественных советов по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры.	в течение месяца со дня поступления информации	Е.А. Ковалевская
10.	Разработка плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений и его утверждение по согласованию с Департаментом на основании результатов независимой оценки и предложений по повышению качества их	в течение месяца со дня поступления информации	Руководители учреждений, подведомственных Департаменту

	деятельности, поступивших из Общественных советов по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры.		
11.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет»	в течение 3 дней после утверждения плана мероприятий	Руководители учреждений, подведомственных Департаменту
12.	Контроль за исполнением плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений, подведомственных Департаменту, учет результатов учреждения	постоянно	Е.А. Ковалевская
13.	Обеспечение организационно- методического сопровождения деятельности Общественных советов по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры.	по мере необходимости	Е.А. Ковалевская
14.	Подведение итогов, определение рейтинга учреждений, на основе достижения целевых показателей деятельности учреждений, подведомственных Департаменту	постоянно	Е.А. Ковалевская

«Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района»

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями (далее – Порядок), подведомственными Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района (далее Департаменту), разработан в соответствии с: Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013– года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013– года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»; приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля– 2015 года № 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»; 05 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»; 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»; 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
2. Независимая оценка качества оказания услуг, проводится в отношении учреждений, учредителем которых является Департамент.
3. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.
4. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.
5. Независимая оценка проводится Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры созданным при Департаменте (далее – общественные советы).
6. Функции по проведению независимой оценки общественные советы осуществляют самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Департамента.
7. Независимая оценка, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится один раз в год.

8. Ежегодную оценку деятельности учреждений, подведомственных Департаменту проводят Общественные советы, руководствуясь разработанными Департаментом и утвержденными Общественным советом Анкетами.

9. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки Департамент формирует общественный совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём; осуществляет контроль за обеспеченностью технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями на официальных сайтах подведомственных департаменту учреждений в сети «Интернет» (с III квартала 2017г., далее постоянно); обобщает и анализирует информацию о качестве оказания услуг учреждениями, и оформляет решение в форме правового акта; рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой– оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности; направляет информацию (в случае делегирования полномочий от органов местного самоуправления – поселений муниципального района) о результатах независимой оценки подведомственных учреждений; размещает сведения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Нефтеюганского района: об общественном совете; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг подведомственными учреждениями; о критериях оценки качества, устанавливаемых общественными советами; о перечне учреждений в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности; совместно с общественными советами принимает решение о проведении– независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждом подведомственном учреждении, в отношении которого будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки. По итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки и направляет ее в вышестоящие организации.

12. Учреждения, подведомственные Департаменту, размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

13. Общественный совет: определяет и представляет в Департамент на утверждение перечни учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка; формирует предложения с целью актуализации Анкет; определяет механизм по осуществлению сбора, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями, принимает участие в рассмотрении мер направленных на совершенствование деятельности и улучшению качества предоставляемых услуг учреждениями; устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями; осуществляет независимую оценку с учетом информации полученной по факту проведения анкетирования респондентов; представляет в Департамент результаты независимой оценки учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

14. Независимая оценка: предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об

учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг; независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям (приказ Министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515), характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений; независимая оценка организаций образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации (приказ Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547), характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющим образовательную деятельность и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг образовательных организаций. Анкеты, для опроса получателей услуг, формируются (составляются) на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг подведомственных Департаменту учреждений культуры всех видов и типов.

15. Департамент формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных ему учреждениях, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки от лица Департамента и утверждает на каждый календарный год правовым актом.

16. Департамент подготавливает, а общественный совет рассматривает проект Анкет на каждый период проведения анкетирования о качестве оказания услуг подведомственными ему учреждениями, дает свои предложения. При разработке Анкет на проведение независимой оценки учитываются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации. Определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

17. Начиная с IV квартала 2017г., основными каналами сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями образования в сфере культуры, устанавливаются: 1) виджеты на сайте образовательных учреждений (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения или учредителя), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты); 2) анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет на сайтах учреждений потребителями услуг) не менее чем 5% от общего числа потребителей образовательных услуг.

Изучение мнения получателей услуг учреждений культуры, посредством проведения анкетирования, проводится не менее чем у 25% от общего числа потребителей услуг (получающих услугу на постоянной основе). Изучение мнения получателей услуг в образовательных учреждениях проводится у не менее 50% от общего числа родителей обучающихся (законных представителей обучающихся).

18. Уполномоченные Департаментом ответственные лица, совместно с представителями общественного совета проводят сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, подведомственных Департаменту учреждениями, по двум основным направлениям: 1) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений и на официальном сайте для



размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); 2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг посредством проведения анкетирования традиционным методом.

19. В целях обеспечения полноты информации, о результатах проведенной независимой оценки, формируются и предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям, в отношении которых проводится независимая оценка.

20. 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 учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения. В учреждениях подведомственных Департаменту, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания. В учреждениях образования, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования учреждения, отчеты учредителя и государственной статистики, отчеты организации образования об исполнении муниципального задания.

21. Департамент, посредством анализа полученных результатов проведения независимой оценки, совместно с членами общественного совета готовит заключение об эффективности и результативности деятельности каждого подведомственного Департаменту учреждения.

22. Полученная информация (заключение) о качестве оказания услуг учреждениями, рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей Департамента, руководителей учреждений. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных результатов независимой оценки, общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты.

23. На основании полученных результатов каждому учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

24. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте администрации Нефтеюганского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

25. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений по каждому учреждению отдельно.

26. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в Департамент.

27. Департамент доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.

28. Результаты проведения независимой оценки, предложения по улучшению деятельности учреждений и планы учреждений по улучшению деятельности, размещаются департаментом на официальном сайте администрации

Нефтеюганского района в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений на предстоящие краткосрочный и долгосрочный периоды.

29. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях) утверждаются департаментом по каждому учреждению.

30. Департаментом направляются письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

31. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг подведомственными учреждениями, департамент и учреждения формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в общественный совет.

32. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

Перечень учреждений культуры, подведомственных Департаменту, в отношении которых будет осуществляться оценка качества их работы в 2016 г. и на период 2017 – 2020 г.г.

1. Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа».
2. Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств».
3. Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»
4. Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура».

Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района на 2016 – 2018 годы.

№ п/п	Целевые показатели	2016г.	2017г.	2018г.
1.	Доля учреждений, подведомственных Департаменту, охваченных независимой оценкой от общего количества учреждений в процентах	100	100	100
2.	Доля учреждений на официальных сайтах которых, обеспечена техническая возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг (размещение анкеты для интернет-опроса)	50	67	100
3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	17	50	83