

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и муниципальными учреждениями дополнительного образования детей, расположенными на территории округа Муром

1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и муниципальными учреждениями дополнительного образования детей, расположенными на территории округа Муром (далее – учреждения), 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.

2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений; удовлетворенность качеством оказания услуг, удовлетворенность качеством образовательной деятельности соответствующих учреждений.

3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

4. Независимая оценка качества оказания услуг проводится в отношении учреждений, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Управление культуры администрации округа Муром (далее – Управление).

5. Независимая оценка качества оказания услуг проводится Общественным советом при Управлении культуры.

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

7. При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями используется общедоступная информация об учреждениях, размещаемая в том числе в форме открытых данных на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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 государствен-

ной 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 21.07. 2011 № 86н.

8. Учреждения обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

9. Управление культуры обеспечивает проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями (далее - оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг для государственных и муниципальных нужд.

10. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений;
- 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.

11. Оценке должны подвергаться условия оказания услуг, характеризующиеся следующими критериями:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

12. Общественный совет рассматривает представленную оператором информацию о качестве оказания услуг учреждениями.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной от оператора информации о качестве оказания услуг Общественный совет утверждает результаты независимой оценки.

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

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в приложениях 1, 2 к настоящему Порядку: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг i -ой учреждением (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;

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

Уровень открытости и доступности информации для i -ого учреждения 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;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации i -ого учреждения на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

13. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений (по каждому учреждению отдельно).

14. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений, утвержденные Общественным советом, направляются в Управление культуры.

15. Управление культуры в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

16. Результаты проведения независимой оценки размещаются 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, социально-го обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальном сайте Управления культуры.