



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2302 2012 № 201-Д  
г. Можайск

Об утверждении Положения о системе независимой оценки качества  
деятельности учреждений сферы культуры  
Можайского муниципального района

- Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), в соответствии с Постановлением РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Можайского муниципального района, **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**
1. Утвердить Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений сферы культуры Можайского муниципального района (прилагается).
  2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы культуры Можайского муниципального района (прилагается).
  3. Утвердить Положение об Общественном совете по независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры Можайского муниципального района (прилагается).
  4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Можайского муниципального района [www.admmoz.ru](http://www.admmoz.ru).
  5. Контроль за выполнение настоящего постановления оставлю за собой.

Заместитель руководителя администрации  
Можайского муниципального района

А.А. Сперанский

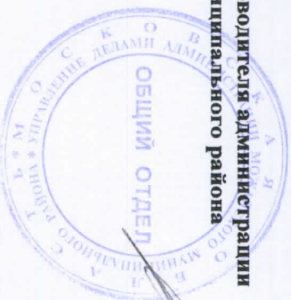
\* 000025

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Можайского муниципального района  
от 23.03.2012 № 201-Д

Положение  
о системе независимой оценки качества деятельности учреждений  
сферы культуры Можайского муниципального района

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений сферы культуры Можайского муниципального района (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ 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 независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - система), осуществляемой с участием и на основе Мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.
  - 1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждение), формируется в целях:
    - 1) повышения качества и доступности услуг в сфере культуры для населения;
    - 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
    - 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений сферы культуры;
    - 4) стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.
  - 1.4. Система включает в себя:
    - 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
    - 2) формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений сферы культуры.
  - 1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:
    - 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
    - 2) установлению диалога между учреждениями сферы культуры и гражданами - потребителями услуг;
    - 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений сферы культуры;
    - 4) оценке деятельности руководителей учреждений.
2. Задачи и принципы функционирования системы
- 2.1. Основными задачами системы являются:





- 1) осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений сферы культуры;
  - 2) привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
  - 3) обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений сферы культуры всем категориям пользователей;
  - 4) создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития и разработку основных направлений в сфере культуры Можайского муниципального района.
- 2.2. Основными принципами функционирования системы являются:
- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
  - 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Московской области;
  - 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
  - 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
  - 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
  - 4) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.
3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений сферы культуры
- 3.1. Администрация Можайского муниципального района (далее администрация) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:
- 1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений сферы культуры при администрации Можайского муниципального района (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Московской области, в который входят представители администрации Можайского муниципального района, Совета депутатов Можайского муниципального района, учреждений культуры Можайского муниципального района, общественных организаций Можайского муниципального района, средств массовой информации Можайского муниципального района;
  - 2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений сферы культуры;
  - 3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений сферы культуры;
  - 4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры;
  - 5) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений сферы культуры и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
  - 6) направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений сферы культуры, а также предложений Общественного совета.

- 7) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений сферы культуры при оценке эффективности работы их руководителей.
- 3.2. Общественный совет проводит независимую оценку качества деятельности учреждений сферы культуры Можайского муниципального района.
- В полномочия Общественного совета входят:
- 1) формирование перечня учреждений сферы культуры для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
  - 2) определение критериев эффективности деятельности учреждений сферы культуры, которые характеризуют:
    - открытость и доступность информации об учреждении;
    - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
    - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
    - долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
  - 3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений сферы культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, положением о мониторинге качества в сфере культуры;
  - 4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений сферы культуры;
  - 5) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
  - 6) проведение обследований результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждений сферы культуры;
  - 7) направление в администрацию:
    - информации о результатах оценки качества деятельности учреждений сферы культуры;
    - предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.
- 3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опроса, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями.
- 3.4. Учреждения сферы культуры:
- 1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
  - 2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;
  - 3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг о качестве работ учреждений сферы культуры;
  - 4) создают общественные органы оценки качества деятельности учреждений сферы культуры и ее структурных подразделений;
  - 5) обслуживают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
  - 6) разрабатывают на основе предложений администрации или Общественного совета планы об улучшении качества деятельности учреждения сферы культуры и утверждают этот план по согласованию с администрацией;
  - 7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений сферы культуры на официальном сайте администрации Можайского муниципального района и обеспечивают их выполнение.

#### 4. Показатели и критерии оценки качества



4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры. Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг в сфере культуры.

Данные показатели предусмотрены в муниципальных заданиях, муниципальных программах и «дорожных картах», показателях независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Можайского муниципального района  
от 03.02.2017 № 207-У

### Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы культуры Можайского муниципального района

1. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы культуры Можайского муниципального района, основывается на принципах добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет, ответственный за проведение мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы муниципальных учреждений сферы культуры Можайского муниципального района при проведении независимой оценки качества работы учреждений руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Московской области.

3. Функциями Общественного совета при проведении независимой оценки качества работы учреждений являются:

3.1. Формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения, в который включаются все муниципальные учреждения сферы культуры подведомственные Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района;

3.2. Определение критериев эффективности работы муниципальных учреждений сферы культуры, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждениях, в том числе полная информация об учреждениях и порядке предоставления услуг;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях.

3.3. Направление в Управление образования и отраслей социальной сферы Можайского муниципального района следующей информации:

- о результатах оценки качества муниципальных учреждений в сфере культуры;

- предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг, общественное обслуживание результатов независимой оценки качества работы учреждений.

3.4. Мониторинг информации, размещенной на сайтах учреждений в сети Интернет, общественного мнения о качестве работы учреждений в сфере культуры и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Управления образования и отраслей социальной сферы Можайского муниципального района.

### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями сферы культуры

4. Показатели оценки качества работы учреждений сферы культуры, охватывающие ключевые сферы деятельности учреждений и делится на 5 групп:

I группа - открытость и доступность информации об учреждениях;

II группа - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

III группа - время ожидания предоставления услуги;

IV группа - доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;

V группа - удовлетворенность качеством оказания услуг.

№	Показатель	Единица измерения	Способ оценки (значение показателя)
1	<b>Открытость и доступность информации об учреждении сферы культуры (от 0 до 32)</b>		
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	Наличие информации на официальном сайте учреждения	
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения	
1.3	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Наличие информации на официальном сайте учреждения	
1.4	Информирование о новых мероприятиях	Изучение мнения получателей услуг	
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)</b>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	Изучение мнения получателей услуг	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, отправления по потребителям услуг. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	Наличие информации на официальном сайте учреждения	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом	Наличие информации на официальном сайте	
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27 баллов)</b>		
3.1	Электронный билет учреждения культуры (возможность бронирования билетов) электронная очередь	Наличие информации на официальном сайте учреждения	
3.2	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг	
3.3	Удобство графика работы учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг	
3.4	Удобство процедуры покупки (Бронирования) билетов	Изучение мнения получателей услуг	
2.4	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	Изучение мнения получателей услуг	
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	Изучение мнения получателей услуг	
2.6	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	Изучение мнения получателей услуг	

Учреждения



Простота (удобство поиска) необходимого От 0 до 7 баллов  
издания  
Изучение мнения  
получателей услуг

4 **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 13 баллов)**

4.1 Доброжелательность, вежливость, и компетентность персонала учреждения  
Изучение мнения  
получателей услуг

4.2 Фамилии, имена, отчества, должности руководителей состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения  
Наличие информации на официальном сайте учреждения

5 **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60 баллов)**

5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом  
Изучение мнения  
получателей услуг

5.2 Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности учреждения, утвержденных уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения  
Наличие информации на официальном сайте учреждения

5.3 Материально-техническое обеспечение учреждения  
Изучение мнения  
получателей услуг

5.4 Наличие литературы по изучению вопросов от 0 до 7 баллов  
Изучение мнения  
получателей услуг

5.5 Ранообразие творческих коллективов, от 0 до 6 баллов кружков по интересам  
Изучение мнения  
получателей услуг

5.6 Качество проведения культурно-массовых мероприятий  
От 0 до 6 баллов  
Изучение мнения  
получателей услуг

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Можайского муниципального района  
от 03.02.2017 № 201-11

**Положение  
об Общественном совете по независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры Можайского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1 Общественный совет при Управлении образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района по независимой оценке качества работы подведомственных Управлению муниципальных учреждений сферы культуры (далее - Совет) является коллегиальным, постоянно действующим совещательным органом, функционирующим на общественных началах и реализующий принцип демократического, государственного характера управления учреждениями сферы культуры. Решения Совета носят рекомендательный характер.

1.2 Совет по вопросам обеспечения качества работы учреждений сферы культуры руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, законодательством и решениями органов власти Московской области, Уставом и иными нормативными актами администрации Можайского муниципального района, а также настоящим положением.

1.3 Совет призван обеспечить улучшение общественного участия в работе учреждений сферы культуры и управления ими, рост влияния местного сообщества на качество работы учреждений в сфере культуры и их доступность для всех слоев населения, повышение эффективности предоставления услуг в сфере культуры, их открытости для общественности.

1.4 Государственно-общественный характер Совета определяется тем, что он является формой непосредственного участия местного сообщества в реализации органами местного самоуправления полномочий в сфере культуры, делегированных государством на уровень муниципального образования средством согласования между Управлением образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района и местным сообществом наиболее важных управленческих решений по вопросам обеспечения качества работы учреждений сферы культуры.

1.5 Деятельность Совета основывается на принципах законности, гласности, коллективного свободного обсуждения и решения вопросов, ответственности и подотчетности перед Советом, всестороннего учета общественного мнения.

1.6 Совет по согласованию с Управлением образования и отраслей социальной сферы определяет перечень вопросов, решение которых является основанием для издания распорядительных документов Управления образования и отраслей социальной сферы. По иным вопросам решения Совета имеют рекомендательный характер.

1.7 Члены совета принимают участие в его работе на добровольной и безвозмездной основе.

**2. Функции Совета**

2.1 Совет - коллегиальный орган общественного управления, функцией которого является обеспечение общественной составляющей отражающей государственно-



Общественный характер управления качеством работы учреждений сферы культуры на муниципальном уровне средствами:

- определение критериев эффективности работы учреждений сферы культуры;
- формирование предложений и рекомендаций органам местного самоуправления по совершенствованию системы независимой оценки качества работы учреждений, а также по улучшению качества работы учреждений по предоставлению услуг в сфере культуры;
- содействие созданию условий обеспечивающих качество предоставления муниципальных услуг в сфере культуры;
- участие в формировании общественной оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры;
- реализация социальных проектов, формирующих позитивный имидж муниципальных учреждений сферы культуры;
- информирование муниципального сообщества о деятельности учреждений сферы культуры и органа местного самоуправления по достижению качества муниципальных услуг в сфере культуры.

### 3. Порядок организации работы Совета.

3.1 Порядок работы Совета определяется настоящим положением.

3.2 Целью деятельности Совета является обеспечение участия местного сообщества в реализации органами местного самоуправления полномочий в сфере культуры и делегированных государством на уровень муниципального образования, по вопросам обеспечения качества работы учреждений сферы культуры.

3.3 Основными направлениями деятельности Совета являются:

- независимая система оценки качества предоставления услуг в сфере культуры;
- защита прав и интересов получателей услуг;
- согласование программ развития муниципальных учреждений сферы культуры;
- обеспечение содержания знания и территорий муниципальных учреждений сферы культуры;

3.4 Совет создается на срок не более пяти лет.

В состав Совета входят не менее 11, но и не более 25 членов на основании определенного органами местного самоуправления долевого участия с учетом количества муниципальных учреждений в сфере культуры. Состав Совета формируется на основании самовыдвижения, выдвижения от общественности граждан, проживающих на территории муниципального образования, в котором создается совет.

3.5 Организационной формой работы Совета являются заседания, которые проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал. Заседания совета созываются председателем совета, а в его отсутствие - заместителем председателя. Заседание Совета правомочно, если на нем присутствуют более половины от числа членов Совета.

3.6 Деятельность Совета осуществляется на основании плана работы на год. Проект плана деятельности совета готовится председателем Совета совместно с его заместителем на основании решения комиссии и рабочих групп, которые создаются из членов Совета. План работы Совета на год утверждается решением большинства голосов, но не менее 2/3 присутствующих. После утверждения плана деятельности он направляется всем членам Совета. План деятельности может размещаться на официальном сайте органа самоуправления. В плане деятельности, делаются отметки о рассмотрении каждого вопроса (дате рассмотрения, о принятии либо неприятии решения).

3.7 Проект повестки дня заседания формируется председателем Совета. Не включенные в утвержденную в начале заседания повестку дня вопросы могут быть дополнительно включены в нее принятым в установленном порядке решением Совета. В случае не утверждения повестки дня в целом, голосование проводится по каждому вопросу

повестки дня в отдельности.

3.8 Все решения Совета принимаются простым большинством голосов членов Совета, присутствующих на заседании, при открытом голосовании, и оформляются протоколом, который подписываются председателем и секретарем Совета. Решения Совета вступают в силу в день их принятия Советом, если иное не указано в самом решении.

3.9 Совет вправе для подготовки материалов к заседаниям Совета, выработать проект его решений в период между заседаниями создавать постоянные комиссии Совета, которые осуществляют свою деятельность на принципах коллегиальности, свободы суждения и публичности.

3.10 Постоянные комиссии создаются с целью реализации основных направлений деятельности Совета и обеспечивают выполнение всех функций Совета. Постоянные комиссии в праве запрашивать материалы и документы, необходимые для осуществления их деятельности у председателя и секретаря Совета, и в рамках полномочий обращаться в Управление образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района.

3.11 Координирует деятельность постоянных комиссий председатель Совета.

3.12 Совет несет ответственность за своевременное принятие и выполнение решений, входящих в его компетенцию.

3.13 Решения, принимаемые Советом, являются основанием для принятия управленческих решений представителями Управления образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района.

3.14 Ежегодно Совет должен участвовать в формировании публичного доклада Управления образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района по состоянию дел в работе муниципальных учреждений сферы культуры.

3.15 Член Совета выводится из его состава по решению Совета в следующих случаях:  
- систематического, то есть более двух раз подряд, отсутствие на заседании Совета без уважительных причин;

- по его желанию выраженному в письменной форме;

- в случае совершения противоправных действий, не совместимых с членством в Совете.

3.16 Члены Совета, в случае принятия решения, влекущих нарушение законодательства Российской Федерации, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.