



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
администрации муниципального образования Кушевский район**

П Р И К А З

«_15_» мая 2018 года

№ 49-Д

ст-ца Кушевская

**О внесении изменений в приказ управления культуры
администрации муниципального образования Кушевский
район от 27 июля 2016 года № 49-Д «О создании
Общественного совета при управлении культуры
администрации муниципального образования Кушевский
район»**

Во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 марта 2014 года №217 «О порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменение в приказ управления культуры администрации муниципального образования Кушевский район от 27 июля 2016 года № 49-Д «О создании Общественного совета при управлении культуры администрации муниципального образования Кушевский район»:

- 1) Подпункт 1 пункта 2 изложить в новой редакции (приложение №1).
- 2) Подпункт 2 пункта 2 исключить.
- 3) Подпункт 3 считать соответственно подпунктом 2 и изложить его в новой редакции (приложение №2).

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста управления культуры администрации муниципального образования Кушевский район О.В.Трембач.

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Кушевский район

 - Е.А.Рябчевская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры
администрации муниципального
образования Кушевский район
от 15.05.2018 г. № 49-Д

Положение

об Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура, искусство и кинематография» при управлении культуры администрации муниципального образования Кушевский район

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура, искусство и кинематография» муниципального образования Кушевский район (далее – Общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при управлении культуры администрации муниципального образования Кушевский район.

3. Общественный совет создается в целях:

1) повышения качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги населению в сфере культуры, в отношении которых управление культуры осуществляет функции и полномочия учредителя (далее-организации культуры);

2) повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры;

3) обеспечения взаимодействия управления культуры администрации муниципального образования Кушевский район с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы организаций.

4. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Краснодарского края, иными нормативными правовыми актами Краснодарского края и муниципального образования Кушевский район, а также настоящим Положением

5. Основными принципами деятельности общественного Совета являются добровольность, коллегиальность, компетентность, гласность, независимость, соблюдение норм профессиональной этики.

6. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

7. Решения общественного Совета, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, носят рекомендательный характер.

II. Основные задачи Общественного совета

Основными задачами Общественного совета являются:

1) формирование перечня организаций культуры для проведения оценки качества условий их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) составление графика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);

3) определение критериев эффективности работы организаций, оказывающих социальные услуги в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ, которые характеризуют:

а) открытость и доступность информации об организации культуры;

б) комфортность условий предоставления услуг;

в) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;

г) удовлетворенность условиями оказания услуг;

д) доступность услуг для инвалидов.

4) установление порядка оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на основании общих критериев эффективности работы организаций культуры;

5) осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры с учётом информации, предоставленной оператором.

6) предоставление в управление культуры администрации муниципального образования Кущевский район результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

7) размещение информации о деятельности Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на официальном сайте управления культуры администрации муниципального образования Кущевский район в сети Интернет

III. Права Общественного совета

Общественный совет имеет право:

1) направлять в управление культуры администрации муниципального образования Куцевский район:

а) информацию о результатах оценки качества работы организаций культуры;

б) предложения по организации оценки качества работы организаций культуры, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

2) запрашивать в установленном порядке у управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район информацию, необходимую для работы Общественного совета;

IV. Порядок формирования Общественного совета

1. Общественный совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

2. Количественный состав Совета составляет не менее 5 человек.

3. Общественная палата муниципального образования Куцевский район формирует из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, Общественный совет и утверждает его состав.

4. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

5. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

6. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета в случаях, если он не участвовал в работе Общественного совета более 6 месяцев непрерывно.

7. Состав Общественного совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов Общественного совета. Порядок оценки работы членов Общественного совета и порядок ротации состава Общественного совета определяется управлением культуры администрации муниципального образования Куцевский район.

V. Порядок работы Общественного совета

1. На первом заседании Общественного совета из его состава избираются председатель Общественного совета.

2. Председатель Общественного совета:

1) утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;

2) организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;

3) подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Общественного совета;

4) вносит предложения начальнику управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

5) взаимодействует с управлением культуры администрации муниципального образования Куцевский район по вопросам реализации решений Общественного совета;

6) осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

3. Члены Общественного совета имеют право:

1) вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

2) вносить предложения в план работы Общественного совета;

3) участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета;

4) высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемых на заседаниях Общественного совета;

5) вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом;

6) осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета.

4. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета не из числа муниципальных служащих управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район. Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

5. Секретарь Общественного совета:

1) ведет протокол заседания Общественного совета;

2) уведомляет членов Общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;

3) готовит проекты решений Общественного совета и иных документов, исходящих от Общественного совета;

4) организует взаимодействие по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

6. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем Общественного совета.

7. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

8. Внеочередное заседание Общественного совета проводится по решению председателя Общественного совета.

9. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

10. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Общественного совета.

11. Решения Общественного совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

12. При равенстве голосов членов Общественного совета голос председателя Общественного совета является решающим.

13. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета, оформляются протоколом заседания Общественного совета.

14. Члены Общественного совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

15. В заседаниях Общественного совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

16. Общественный совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

VI. Заключительные положения

1. Информация о решениях, принятых Общественным советом, экспертными и рабочими группами Общественного совета, размещается на официальном сайте управления культуры администрации муниципального образования Кущевский район в сети Интернет.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры учитываются при оценке эффективности деятельности руководителей учреждений культуры.

3. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется управлением культуры администрации муниципального образования Кущевский район.

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Кущевский район

 - А.Рябчевская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНО
 приказом управления культуры
 администрации муниципального
 образования Кущевский район
 от 15.05.2018 г. № 49-Д

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
 качества условий оказания услуг организациями культуры**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями	100 баллов	30%	30 баллов

	услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	100 баллов	50%	50 баллов

	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	100 баллов	50%	50 баллов

	опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Куцевский район

 - А.Рябчевская