

Администрация города Ивантеевки Московской области

Комитет по культуре

ПРИКАЗ №35-к

20.12.2013 г.

О создании Общественного Совета
по независимой оценке качества
работы учреждений культуры
города Ивантеевки Московской области
при комитете по культуре администрации
города Ивантеевки Московской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. №487-р, которым утверждён План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Образовать Общественный Совет по независимой оценке качества работы учреждений культуры города Ивантеевки Московской области при комитете по культуре администрации города Ивантеевки Московской области (далее – Общественный совет) в составе согласно приложению № 1.

2. Утвердить Положение об Общественном совете согласно приложению № 2 .

Председатель комитета по культуре

А.А.Леонов

СОСТАВ

Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры и искусства города Ивантеевки Московской области при комитете по культуре администрации города Ивантеевки Московской области

Савченко Алексей Александрович	Депутат Совета депутатов города Ивантеевки Московской области, председатель молодежного парламента города Ивантеевки Московской области
Грехов Илья Владимирович	Член Союза писателей России
Майоров Андрей Сергеевич	Депутат Совета депутатов города Ивантеевки Московской области, генеральный директор ООО «Абсолют плюс»
Соболева Наталья Владимировна	Главный редактор ООО «Ивантеевка ТВ», председатель союза журналистов города Ивантеевки Московской области
Матвеева Светлана Николаевна	Заместитель главного редактора ГУ МО «Ивантеевское информационное агентство МО»
Петушков Анатолий Сергеевич	член Творческого союза художников и Союза писателей России, профессор
Лящук Татьяна Сергеевна	Председатель ивантеевской городской организации Московской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Ленчуков Виктор Кириллович	Председатель ивантеевской городской общественной организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов
Орлова Инна Александровна	Генеральный директор автономной некоммерческой организации психологической и социальной коррекции детей-инвалидов «Радость моя»

ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественном Совете по независимой оценке качества работы учреждений культуры и искусства города Ивантеевки Московской области при комитете по культуре администрации города Ивантеевки Московской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус, порядок формирования и деятельности Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры и искусства города Ивантеевки Московской области при комитете по культуре администрации города Ивантеевки Московской области (далее — Общественный Совет).

1.2. Общественный Совет является постоянно действующим совещательным органом при Комитете по культуре администрации Города Ивантеевки Московской области.

1.3. Общественный Совет образуется с целью обеспечения согласования и учёта общественно значимых интересов граждан, общественных объединений и комитета по культуре администрации города Ивантеевки Московской области при решении вопросов в сфере социального обслуживания населения подведомственными комитету учреждениями культуры и искусства (далее по тексту - учреждения культуры и искусства).

1.4. В своей деятельности Общественный Совет руководствуется [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом города Ивантеевки Московской области, законами Московской области, постановлениями и распоряжениями Главы города Ивантеевки Московской области, иными нормативными правовыми актами Московской области, решениями Министерства труда и социального развития Московской области, а также настоящим Положением.

1.5. Общественный Совет формируется на основе добровольного участия и осуществляет свою деятельность на общественных началах.

1.6. Деятельность Общественного Совета осуществляется на основе свободного обсуждения всех вопросов и коллективного принятия решений.

1.7. Решения Общественного Совета носят публично-оценочный и рекомендательный характер.

2. Порядок образования и упразднения Общественного Совета,

формирования и изменения его состава

Решения об образовании (упразднении) Общественного Совета, формировании (изменении) его численного и персонального составов принимаются комитетом по культуре администрации города Ивантеевки Московской области.

3. Задачи Общественного Совета

3.1. Задачами Общественного Совета являются:

3.1.1. Рассмотрение наиболее сложных и актуальных проблем учреждений культуры и искусства и путей их решения, предлагаемых гражданами и общественными организациями.

3.1.2. Развитие взаимодействия комитета по культуре, учреждения культуры и искусства и общественных объединений с гражданами, общественными организациями, использование их потенциала на повышение эффективности деятельности социальных учреждений.

3.1.3. Анализ эффективности деятельности учреждения культуры и искусства в рамках установленных полномочий.

3.1.4. Подготовка предложений по улучшению качества работы учреждения культуры и искусства, основанных на изучении степени эффективности работы (рейтинга) их деятельности.

3.2. Функции Общественного Совета:

3.2.1. Формирование перечня учреждения культуры и искусства для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

3.2.2. Оценка доступности учреждения культуры и искусства, которую характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

3.2.3. Определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных показателей качества работы учреждения культуры и искусства, в том числе с учетом настоящего Положения;

3.2.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и степени эффективности работы (рейтинга) учреждения культуры и искусства, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

3.2.5. Направление комитету по культуре:

информации о результатах оценки качества работы учреждения культуры и искусства;

предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

4. Права Общественного Совета

Общественный Совет для решения возложенных на него задач имеет право в установленном порядке:

запрашивать необходимую информацию в органах местного самоуправления города Ивантеевки Московской области и организациях;

приглашать на свои заседания должностных лиц органов местного самоуправления города Ивантеевки Московской области, представителей общественных объединений города Ивантеевки Московской области по вопросам, отнесённым к компетенции вышеназванных должностных лиц;

вносить председателю комитета по культуре администрации города Ивантеевки Московской области по совершенствованию деятельности учреждения культуры и искусства;

привлекать на общественных началах к своей работе консультантов, экспертов, специалистов научно-исследовательских учреждений и иных организаций (по согласованию с ними);

принимать участие в рабочих совещаниях, конференциях, «круглых столах», семинарах и иных мероприятиях, проводимых комитетом по культуре администрации города Ивантеевки Московской области, по вопросам обслуживания населения учреждениями культуры и искусства;

пользоваться информационными ресурсами;

создавать рабочие группы, комиссии и утверждать их состав.

5. Состав и организация работы Общественного Совета

5.1. Положение об Общественном Совете и состав Общественного Совета утверждаются Приказом председателя комитета по культуре администрации города Ивантеевки Московской области.

5.2. В состав Общественного Совета входят председатель, заместители председателя, ответственный секретарь Общественного Совета и члены Общественного Совета.

5.3. В состав Общественного Совета представители общественности (общественных объединений, организаций, предприятий различных форм собственности и средств массовой информации).

5.4. Срок полномочий Общественного Совета – пять лет. За два месяца до истечения срока полномочий Общественного совета приказом комитета по культуре утверждаются персональный состав и ответственный секретарь нового Общественного Совета.

5.5. Члены Общественного Совета на первом заседании выбирают из своего числа председателя и его заместители.

5.6. План работы Общественного совета, приоритетные направления деятельности утверждаются на заседании Общественного совета.

5.7. Председатель Совета:

осуществляет общее руководство деятельностью Общественного Совета, председательствует на заседаниях Общественного Совета; созывает очередные и внеочередные заседания Общественного Совета, организует их подготовку и проведение, определяет повестку дня заседаний; координирует деятельность членов Общественного Совета; осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного Совета.

В отсутствие председателя Общественного Совета его обязанности исполняет один из заместителей председателя Общественного Совета.

5.8. Заместитель председателя Общественного Совета:

обеспечивает организацию текущего взаимодействия Общественного Совета с гражданами, общественными объединениями и средствами массовой информации;

выполняет обязанности председателя Общественного Совета в его отсутствие.

5.9. Ответственный секретарь Общественного Совета:

организует текущую деятельность Общественного Совета; информирует членов Общественного Совета о времени, месте и повестке дня заседания Общественного Совета;

на основе предложений членов Общественного Совета, по согласованию с заинтересованными сторонами формирует повестку дня заседаний Общественного Совета;

обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного Совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня;

подготовку сводной информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения по основным критериям доступности социальных услуг по форме, утвержденной настоящим Положением;

организует делопроизводство Общественного Совета;

5.10. Члены Общественного совета имеют право:

участвовать в работе Общественного Совета;

в соответствии с планом работы Общественного Совета знакомиться в установленном порядке с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного Совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения;

в случае несогласия с принятым решением высказывать свое мнение по конкретному рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания;

вносить предложения по формированию планов работы Общественного Совета и повестке дня заседания.

5.11. Заседания Общественного Совета проводятся, как правило, один раз в три месяца и считаются правомочными, если на них присутствует более половины его членов. По решению председателя Общественного Совета могут проводиться внеочередные заседания.

5.12. Решения Общественного Совета принимаются большинством голосов из числа присутствующих на заседании (при равенстве голосов решающим является голос председателя). В том случае, если член Общественного Совета не может присутствовать на заседании, он вправе представить своё мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

5.13. Решения Общественного Совета оформляются протоколами, которые подписывает председатель Общественного Совета (в его отсутствие заместитель председателя).

5.14. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет комитет по культуре администрации города Ивантеевки Московской области.

6. Порядок определения доступности учреждения культуры и искусства

6.1. Для определения доступности учреждения культуры и искусства устанавливаются следующие индикаторы (показатели):

открытость и доступность информации об учреждении;
комфортность условий и доступность получения услуг;
доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг.

6.2. Для определения открытости и доступности информации об организации члены общественного совета учитывают:

наличие в учреждении полной и достоверной информации о деятельности учреждения культуры и искусства: режим работы; сведения о специалистах, оказывающих услуги; перечень предоставляемых услуг; порядок и условия предоставления услуг гражданам;

наличие полной и достоверной информации об учреждении культуры и искусства: местонахождение учреждения, контактные телефоны; режим работы учреждения и перечень предоставляемых услуг, в том числе дополнительных;

использование учреждением ресурсов средств массовой информации с целью распространения информации о деятельности учреждения культуры и искусства;

использование ресурсов партнерства с целью распространения информации о деятельности учреждения культуры и искусства;

своевременное информирование граждан об изменениях действующего законодательства, дополнительных услугах, предоставляемых учреждением, и иных вопросах, необходимых при получении услуг в учреждении.

С целью определения оценки по данному индикатору руководитель учреждения культуры и искусства предоставляет членам Общественного Совета полную информацию о проведенной работе по информированию получателей услуг, а также обеспечивает доступ членам Общественного

Совета до информационных материалов, стендов, документов, подтверждающих данную информацию.

6.3. Для определения показателя доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания, члены Общественного Совета учитывают количество граждан, удовлетворённых обслуживанием в учреждении культуры и искусства, в % от общего числа граждан, обслуживаемых учреждением и принявших участие в опросе (приложение 1).

6.4. Для определения степени удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг члены Общественного Совета выводят средний балл, определяемый как частное от суммы баллов всех опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении разделенное на общее количество опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении (приложение 1).

6.5. Доступность услуг оценивается ежеквартально по 10-балльной системе каждым членом Общественного Совета и заносится в карту доступности услуг (Приложение №3). Секретарь Общественного Совета подводит средний показатель по каждому индикатору. На основании ежеквартальных данных секретарь подводит среднюю годовую оценку.

Опросный лист

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе (заполняется по желанию)

		Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Своевременно ли Вы получили необходимую Вам услугу?			
2	Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
3	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
5	Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?			
6	Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения?			
7	Случалось ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей?			
8	Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг?			

9. Оцените степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных Вам услуг по 10 бальной системе _____

Приложение № 2 к Положению

Сводная карта доступности услуг в учреждениях культуры и искусства
_____ год

Наименование учреждения культуры и искусства

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 2 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 3 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 4 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за _____ год
Открытость и доступность информации об учреждении					
Комфортность условий и доступность получения услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;					
Степень удовлетворенности полностью и качеством предоставленных услуг					

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета
