



АДМИНИСТРАЦИЯ НАВОЛОКСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КИНЕШЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.11.2014 № 293

О порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры  
Наволоцкого городского поселения

В целях усиления контроля за качеством результатов деятельности муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Наволоцкого городского поселения и во исполнение распоряжения Правительства Ивановской области от 17.12.2013 № 303-рп «О ходе реализации на территории Ивановской области указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 596 – 606», Администрация Наволоцкого городского поселения Кинешемского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Наволоцкого городского поселения.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Кудрикову А.Л.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наволоцкий вестник» и разместить на официальном сайте Наволоцкого городского поселения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Администрации  
Наволоцкого городского поселения  
Кинешемского муниципального района

В.В. Иванов

**Порядок**  
проведения независимой оценки качества работы муниципальных  
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Наволоцкого  
городского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует правоотношения, возникающие в процессе осуществления независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Наволоцкого городского поселения (далее – муниципальные учреждения), и разработан в целях:

- повышения эффективности предоставления муниципальных услуг населению Наволоцкого городского поселения;
- улучшения информированности потребителей о качестве работы муниципальных учреждений;
- стимулирования повышения качества работы муниципальных учреждений;
- создания необходимой информационной базы для принятия решений в сфере управления муниципальными учреждениями.

1.2. Для реализации указанных целей требуется решение ряда задач:

- а) обеспечение открытости и доступности информации о деятельности муниципальных учреждений;
- б) создание условий для активного участия общественных организаций, профессиональных сообществ, граждан – потребителей муниципальных услуг в оценке качества работы муниципальных учреждений;
- в) проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений с учетом мнения потребителей;
- г) управление качеством работы муниципальных учреждений с учетом результатов независимой оценки.

1.3. Независимая оценка качества работы проводится в отношении учреждений, оказывающих муниципальные услуги и подчиненных органу местного самоуправления Наволоцкого городского поселения, осуществляющему функции и полномочия учредителя.

1.4 Независимая оценка качества работы проводится на основе принципов объективности, практической направленности, системности, достоверности, комплексности.

1.5. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений осуществляется по инициативе юридических или физических лиц, в качестве которых могут выступать:

- общественные советы, общественные объединения;
- учредитель муниципального учреждения;
- органы местного самоуправления.

## 2. Проведение оценки качества работы муниципальных учреждений

2.1. Критерии независимой оценки качества работы муниципальных учреждений делятся на следующие группы:

- открытость и доступность информации о муниципальном учреждении;
- комфортность условий и доступность получения муниципальной услуги;
- компетентность, доброжелательность и вежливость работников муниципальных учреждений.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл – 20.

2.2. Органом местного самоуправления, в ведомстве которого находится муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, может проводиться опрос получателей услуг путем заполнения анкет по форме, согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

2.3. На подготовительном этапе муниципальные учреждения обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности путем размещения на официальном сайте, информационных стендах и буклетах, в сообщениях для средств массовой информации необходимых документов и сведений о порядке и условиях оказания муниципальных услуг. Учредители осуществляют контроль за выполнением муниципальными учреждениями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности информации о деятельности учреждений, в том числе посредством регулярного сбора отчетности.

2.4. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений за отчетный период осуществляется ежегодно не позднее 1 марта текущего года.

Аналитический отчет о результатах оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений направляется Главе Администрации Наволокского городского поселения.

2.5. Муниципальные учреждения не позднее 10 февраля текущего года направляют в Администрацию Наволокского городского поселения информацию об итогах деятельности за отчетный период по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.6. Администрация проверяет поступившие от муниципальных учреждений данные на полноту и достоверность. В случае недостоверности или

неполноты представленных данных, вправе запросить у муниципальных учреждений недостающую информацию. При проверке данных, предоставленных учреждениями, Администрация вправе привлекать контрольно – ревизионный отдел Администрации Кинешемского муниципального района в целях проверки данных о расходах муниципальных учреждений.

2.7. На основании заполненной формы (приложение № 1 к настоящему Порядку) Администрация оценивает динамику каждого показателя.

2.8. По итогам оценки формируется аналитический отчет, Администрация признает деятельность муниципального учреждения эффективной или неэффективной, готовится план дальнейших мероприятий.

Приложение № 1  
к Порядку  
проведения независимой оценки качества работы  
муниципальных учреждений, оказывающих услуги  
в сфере культуры  
Наволоцкого городского поселения

Показатели оценки работы:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность для всех категорий пользователей	наличие информации о работе: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
наличие сайта, on – line – услуг	состояние прилегающей к муниципальному учреждению территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	соблюдение профессиональной этики
анонс проведения мероприятий, в т.ч. выездных	ежегодная обновляемость репертуара	оперативность и качество обслуживания
доступность цен по предлагаемым услугам	обмен опытом с учреждениями сферы культуры других муниципальных	

	образований	
публичные отчеты о деятельности	материально – техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) средствами и мебелью	
наличие необходимой информации на сайте	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	
	наличие интернета	

Приложение № 2  
к Порядку  
проведения независимой оценки качества работы  
муниципальных учреждений, оказывающих услуги  
в сфере культуры  
Наволоцкого городского поселения

Анкета  
потребителя услуг муниципального учреждения  
«Удовлетворенность потребителей услуг учреждения  
его деятельностью»

№ п/п	Вопрос	Баллы	Оценка		
			0	1	2
1	Оценить уровень качества предоставляемых услуг работниками учреждения: высокий средний низкий				
2	Доступность информации о деятельности учреждения: высокий средний низкий				
3	Комфортность и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: высокий средний низкий				
Итого					