РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗИМОВНИКОВСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕСЕРЕБРЯКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 12

07.02.2019 сл. Верхнесеребряковка

О внесение изменений в постановление № 130/1 от 01.12.2017 « О создании Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Верхнесеребряковского сельского поселения»

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 2016-2018 гг.

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Внести изменения в состав Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Верхнесеребряковского сельского поселения (далее - Общественный совет) согласно приложения № 1.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Верхнесеребряковского

сельского поселения Н.С.Сайчук

Приложение № 1 к постановлению Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения

СОСТАВ

Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Верхнесеребряковского сельского поселения

|  |  |
| --- | --- |
| Кулишова Галина Михайловна | Бухгалтер КФХ «Семененко» |
| Семененко Валентина Ивановна | Инспектор ВУС |
| Дмитриенко Мария Николаевна | Бухгалтер ООО «Родина» |
| Ляшенко Александр Николаевич | Представитель казачества |
| Беляков Александр Петрович | ИП Глава К(Ф)Х , депутат |

Приложение № 2 к постановлению Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения

ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественном Совете по независимой оценке качества работы учреждений культуры Верхнесеребряковского сельского поселения

1.Общие положения

* 1. Настоящее Положение определяет статус, порядок формирования и деятельности Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Верхнесеребряковского сельского поселения (далее — Общественный Совет).
  2. Общественный Совет является постоянно действующим совещательным органом при Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения.
  3. Общественный Совет создается в целях подготовки рекомендаций и предложений по вопросам разработки и реализации единой политики в сфере культуры и искусства, а также подготовки предложений о разработке и совершенствовании нормативных правовых актов, регулирующих данную сферу общественных отношений в Верхнесеребряковском сельском поселении.
  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 Верхнесеребряковского сельского поселения, постановлениями и распоряжениями Г лавы Верхнесеребряковского сельского поселения, решениями Министерства труда и социального развития Ростовской области, а также настоящим Положением.
  5. Общественный Совет формируется на основе добровольного участия и осуществляет свою деятельность на общественных началах.
  6. Деятельность Общественного Совета осуществляется на основе свободного обсуждения всех вопросов и коллективного принятия решений.
  7. Решения Общественного Совета носят публично-оценочный и рекомендательный характер.

1. 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 Администрацией Верхнесеребряковского сельского поселения.

1. Задачи Общественного Совета
   1. Задачами Общественного Совета являются:
      1. Рассмотрение наиболее сложных и актуальных проблем учреждений культуры и путей их решения, предлагаемых гражданами и общественными организациями.
      2. Развитие взаимодействия учреждений культуры и общественных объединений с гражданами, общественными организациями, использование их потенциала на повышение эффективности деятельности социальных учреждений.
      3. Анализ эффективности деятельности учреждения культуры в рамках установленных полномочий.
      4. Подготовка предложений по улучшению качества работы учреждения культуры, основанных на изучении степени эффективности работы (рейтинга) их деятельности.

3.2. Функции Общественного Совета:

1. Формирование перечня учреждения культуры для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.
2. Оценка доступности учреждения культуры, 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.

1. Определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных показателей качества работы учреждения культуры, в том числе с учетом настоящего Положения;
2. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и степени эффективности работы (рейтинга) учреждения культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.
3. Направление Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения:

информации о результатах оценки качества работы учреждения культуры;

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

1. Права Общественного Совета

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

запрашивать необходимую информацию в Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения и организациях;

приглашать на свои заседания должностных лиц Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения, представителей общественных объединений Верхнесеребряковского сельского поселения по вопросам, отнесённым к компетенции вышеназванных должностных лиц;

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

принимать участие в рабочих совещаниях, конференциях, «круглых столах», семинарах и иных мероприятиях, проводимых Администрацией Верхнесеребряковского сельского поселения, по вопросам обслуживания населения учреждениями культуры;

пользоваться информационными ресурсами;

создавать рабочие группы, комиссии и утверждать их состав.

1. Состав и организация работы Общественного Совета
   1. Положение об Общественном Совете и состав Общественного Совета утверждаются Постановлением Главы Верхнесеребряковского сельского поселения.
   2. В состав Общественного Совета входят председатель, заместитель председателя, ответственный секретарь Общественного Совета и члены Общественного Совета.
   3. В состав Общественного Совета представители общественности (общественных объединений, организаций, предприятий различных форм собственности и средств массовой информации).
   4. Срок полномочий Общественного Совета - пять лет. За два месяца до истечения срока полномочий Общественного совета постановлением Главы поселения утверждаются персональный состав и ответственный секретарь нового Общественного Совета.
   5. Члены Общественного Совета на первом заседании выбирают из своего числа председателя и его заместители.
   6. План работы Общественного совета, приоритетные направления деятельности утверждаются на заседании Общественного совета.
   7. Председатель Совета:

осуществляет общее руководство деятельностью Общественного Совета 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 заместитель председателя Общественного Совета.

* 1. 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.

* 1. 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;

* 1. 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.

* 1. Заседания Общественного Совета проводятся, как правило, один раз в три месяца и считаются правомочными, если на них присутствует более присутствовать менее половины его членов. По решению председателя Общественного Совета могут проводиться внеочередные заседания.
  2. 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.
  3. Решения Общественного Совета оформляются протоколами, которые подписывает председатель Общественного Совета (в его отсутствие заместитель председателя).
  4. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет Администрация Верхнесеребряковского сельского поселения.

1. Порядок определения доступности учреждения культуры и искусства
   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.

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

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

наличие полной и достоверной информации об учреждении культуры: 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;

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

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 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.

* 1. Для определения показателя доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания, члены Общественного Совета учитывают количество граждан, удовлетворённых обслуживанием в учреждении культуры в % от общего числа граждан, обслуживаемых учреждением и принявших участие в опросе (приложение 1).
  2. 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).
  3. 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

Сводная карта доступности услуг в учреждениях культуры

20\_ год

Наименование учреждения культуры Культурно-досуговый центр Верхнесеребряковского сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Средняя оценка показателя за 1 квартал | Средняя оценка показателя за 2 квартал | Средняя оценка показателя за 3 квартал | Средняя оценка показателя за 4 квартал | Средняя  оценка  показателя  за  год |
| года | года | года | года |
| 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 |  |  |  |  |  |

Председатель Общественного Совета Г.М.Кулишова

Секретарь Общественного Совета В.И.Семененко

Карта доступности социальных услуг

Наименование учреждения культуры Культурно-досуговый центр Верхнесеребряковского сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Кулишова  Галина Михайловна | Семененко  Валентина  Ивановна | Дмитриенко  Мария  Николаевна | Ляшенко  Александр  Николаевич | Беляков  Александр  Петрович | Средняя оценка по показателю |
| 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 |  |  |  |  |  |  |
| Подпись члена общественного совета |  |  |  |  |  |  |