



КАРАР

19 ноябрь 2018 й.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 1176 19 ноября 2018 г.

Об утверждении Положения о системе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан в сферах образования и культуры

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ (в ред. от 03.08.2018 № 340-ФЗ) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 06.04.2015 № 68-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344-н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями и медико-социальной экспертизы», Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 01.10.2018 № 480 «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Башкортостан», Уставом муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан, Администрация муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение о системе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан в сферах образования и культуры.

2. Признать утратившими силу:

Постановление Администрации муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан от 05.02.2016 № 44 «Об утверждении Положения по проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан, оказывающих услуги в сфере культуры»;

Постановление Администрации муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан от 05.02.2016 № 45 «Об утверждении Положения по проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан, оказывающих услуги в сфере образования».

3. Возложить на заместителя главы Администрации муниципального района Стерлитамакский район Газизова И.Х. координацию по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан в сферах культуры и образования.

4. Отделу информационной политики и защиты информации Администрации (Сафонова Р.Е.) копию настоящего постановления и приложение к нему разместить в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» на официальном сайте муниципального района
Стерлитамакский район Республики Башкортостан <https://str.bashkortostan.ru>.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Врио главы Администрации



Верно:  Э.М. Гибадуллина
Начальник общего отдела Администрации
муниципального района Стерлитамакский
район Республики Башкортостан
«19» 11 20 18 г.

А.М.Азылгареев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации
муниципального района

Стерлитамакский район

Республики Башкортостан

от 19 ноября 2018 г. № 1176

Положение

о системе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан в сферах образования и культуры

1. Настоящее Положение разработано в целях реализации Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и определяет условия и последовательность проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры и осуществления образовательной деятельности на территории муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан.

2. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры и осуществления образовательной деятельности на территории муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан (далее - организации) предусматривает оценку условий оказания услуг по критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями и оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении образовательных организаций, созданных в уголовно-исполнительной системе, а также в отношении федеральных государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства соответственно.

3. Процедура проведения независимой оценки качества условий оказания услуг включает в себя:

формирование общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования;

(определение организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в соответствующих сферах и осуществления образовательной деятельности организациями образования (далее - оператор);

формирование результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования с учетом информации, представленной оператором;

формирование рейтинга организаций, оказывающих услуги в соответствующих сферах культуры и осуществляющих образовательную деятельность, разработка и реализация планов мероприятий по совершенствованию их деятельности.

4. Общественный совет муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан по обращению Администрации муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан (далее – Администрация) в лице отдела образования Администрации муниципального района Стерлитамакский район и отдела культуры Администрации муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан, (далее – Уполномоченный орган) не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формирует из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования, которые расположены на территории муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан, а также негосударственными организациями культуры и иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, которые оказывают услуги в соответствующих сферах.

Общественный совет муниципального района Стерлитамакский район Республики Башкортостан информирует Уполномоченный орган о составах созданного общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования.

5. Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и

осуществления образовательной деятельности организациями образования утверждаются на три года.

В состав общественного совета, по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры и образования, не могут входить представители органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений, осуществляющих деятельность в сферах культуры и образования, а также руководители (их заместители) и работники организаций, осуществляющих деятельность в сферах культуры и образования. При этом общественный совет, по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры и образования привлекает к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в соответствующей сфере и Администрацию для обсуждения и формирования результатов такой оценки.

Число членов общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования (далее - общественный совет, по независимой оценке, качества) не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета, по независимой оценке, качества осуществляют свою деятельность на общественных началах.

6. Информация о деятельности соответствующего общественного совета, по независимой оценке, качества подлежит размещению Уполномоченным органом в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте муниципального района, на официальном сайте Уполномоченного органа (далее - сеть Интернет).

7. Положение об общественном совете, по независимой оценке, качества утверждается постановлением Администрации.

8. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования проводится общественными советами, по независимой оценке, качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

9. Общественные советы, по независимой оценке, качества:

определяют перечень организаций соответствующей сферы культуры и организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка;

принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых Администрацией с оператором;

осуществляют независимую оценку качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования с учетом информации, представленной оператором;

представляют в Администрацию результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования.

10. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг такими организациями осуществляются операторами, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд заключаются муниципальные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации.

11. Уполномоченный орган по результатам заключения муниципальных контрактов оформляют решения об определении операторов, ответственных за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями соответствующих сфер культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

12. Операторами не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в соответствующих сферах культуры и осуществляющие образовательную деятельность, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

13. Оператор представляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями соответствующих сфер и осуществления образовательной деятельности организациями образования в учреждения, с которыми заключен муниципальный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями соответствующих сфер и осуществления образовательной деятельности организациями образования. Отчет оператора направляется Уполномоченным органом в созданный общественный совет, по независимой оценке, качества.

14. Общественные советы, по независимой оценке, качества в течение одного месяца со дня получения отчета оператора формируют на его основе результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования, разрабатывают предложения по улучшению их деятельности (далее - решение общественного совета).

15. Решения общественных советов направляются в Администрацию. Администрация в течение 7 рабочих дней изучает полученные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями в соответствующих сферах культуры и осуществления образовательной деятельности организациями образования и направляет в Уполномоченный орган. — *от деп образования*

Уполномоченный орган в течение одного месяца со дня получения решений общественных советов доводит их до руководителей организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

16. Уполномоченный орган в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляют:

подготовку и утверждение соответствующих планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг;

назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (далее - официальный сайт), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.

17. На официальных сайтах Уполномоченного органа обеспечиваются:

возможность поиска информации об организациях соответствующих сфер и организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, об операторе, о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг;

возможность для гражданина оставить отзыв о работе организаций соответствующих сфер и организациях, осуществляющих образовательную деятельность, результатах независимой оценки качества и планах по устранению недостатков, размещенных на официальном сайте. Указанная возможность предоставляется для зарегистрированных в единой системе идентификации и аутентификации пользователей официального сайта;

формирование, обработка, хранение, поиск и предоставление данных о независимой оценке качества условий оказания услуг в формате открытых данных;

размещение планов организаций соответствующей сферы и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по устранению недостатков и информации о ходе их исполнения;

размещение информации о должностных лицах, указанных в пункте 16 настоящего Положения.

18. Должностные лица, указанные в пункте 16 настоящего Положения, ведут мониторинг посещений гражданами официального сайта и их отзывов, организуют работу по устранению выявленных недостатков и информируют граждан на официальном сайте о принятых мерах.

19. Руководители организаций образования, культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер и осуществления образовательной деятельности организациями образования в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями организаций образования и культуры в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующих сфер и осуществления образовательной деятельности организациями образования и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

Приложение №1
к постановлению Администрации
муниципального района
Стерлитамакский район
Республики Башкортостан
от 19 ноября 2018 г. № 1176

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества образовательной
деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность*	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации**	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления	Баллы (от 0 до 10)

	здоровья, организации питания обучающихся**	
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ**	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях**	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников*	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций*	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

* Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

** Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

Приложение №2
к постановлению Администрации
муниципального района
Стерлитамакский район
Республики Башкортостан
от 18 декабря 2018 г. № 1176

**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 информационном 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 услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	100 баллов	30%	30 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» ²			
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; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
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				
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	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	100 баллов	30%	30 баллов

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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				
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ²			
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 опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого				
100 %				
100 баллов				

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

² Данный критерий не применим к театально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

³ Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)