



**УПРАВЛЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 24.06.2015 г.

№ 214

г.Липецк

О создании условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

В целях реализации Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (приложение № 1).
2. Утвердить «Положение об общественном совете по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры» (Приложение № 2).
3. Утвердить «Положение по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (приложение № 3).
4. Признать утратившим силу приказ управления культуры и искусства Липецкой области от 20.05.2013 года № 180.

Начальник управления

В.Г.Волков

С.И.Прокофьев

Приложение № 1
к приказу управления
культуры и искусства
Липецкой области
от 24.06.2015 № 214

Состав общественного совета
по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

Зябкин В.Н. – председатель Липецкого регионального отделения ООО «Союз театральных деятелей Российской Федерации (ВТО)» (по согласованию);

Вагнер А.Е. – председатель Липецкого отделения ВТОО «Союз художников России» (по согласованию);

Заврин М.Ю. – член молодёжного парламента Липецкой области (по согласованию);

Копёнкина К.П. – председатель Липецкого обкома профсоюзов работников культуры (по согласованию);

Сускина М.В. – пенсионерка, заслуженный работник культуры Российской Федерации (по согласованию);

Сарычев Н.А. – председатель Липецкого отделения Всероссийского общества слепых (по согласованию);

Шальнев В.П. – член Липецкого отделения ВТОО «Союза художников России» (по согласованию).

**Положение
об общественном совете по проведению
независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

I. Общие положения

1. Настоящее положение определяет компетенцию, порядок формирования и организации деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательно-консультативным органом, который создаётся в целях:

создания условий для участия общества в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры;

повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры, оказывающих услуги;

учёта и удовлетворения потребностей граждан в повышении качества и доступности оказания услуг организациями культуры;

формирования эффективных механизмов общественного контроля при реализации управлением культуры и искусства Липецкой области своих полномочий.

3. Правовую основу деятельности общественного совета составляют Конституция Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, Устав Липецкой области, законы Липецкой области, постановления и распоряжения главы администрации Липецкой области, администрации Липецкой области, иные нормативные правовые акты Липецкой области, а также настоящее положение.

4. Общественный совет осуществляет свою деятельность на общественных началах и безвозмездной основе.

5. Решения общественного совета носят рекомендательный характер.

II. Задачи и функции общественного совета

6. Основными задачами общественного совета являются:

участие в формировании системы независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;

определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

формирование предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - оператор);

участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого управлением культуры и искусства Липецкой области с оператором;

формирование при необходимости критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным законодательством Российской Федерации общим критериям);

осуществление независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с учётом информации, представленной оператором;

представление в управление культуры и искусства Липецкой области результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

7. Основные функции общественного совета:

определение критериев эффективности работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства в соответствии с Правилами формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций культуры, оказывающих услуги, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

8. Для решения основных задач и выполнения основных функций общественный совет вправе:

1) запрашивать и получать по согласованию с начальником управления культуры и искусства Липецкой области информацию о деятельности управления культуры и искусства Липецкой области, необходимую для осуществления деятельности общественного совета;

2) вносить начальнику управления культуры и искусства Липецкой области предложения по совершенствованию деятельности управления культуры и искусства Липецкой области или его подразделений;

3) приглашать на заседания общественного совета представителей органов законодательной и исполнительной власти Липецкой области, научных, профсоюзных и других организаций;

4) направлять в управление культуры и искусства Липецкой области:

информацию о результатах оценки качества оказания услуг организаций культуры;

предложения об улучшении качества оказания услуг организаций культуры, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

III. Порядок формирования и состав общественного совета

9. Общественный совет образуется на основании приказа руководителя управления культуры и искусства Липецкой области. Общественный совет формируется с учётом исключения возможности возникновения конфликта интересов.

10. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее пяти человек.

11. Включение граждан в состав общественного совета осуществляется по согласованию с данными лицами.

12. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

13. Информация о деятельности общественного совета размещается управлением культуры и искусства Липецкой области на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

14. Положение об общественном совете, его количественный и персональный состав утверждаются приказом управления культуры и искусства Липецкой области.

15. В состав общественного совета входят: председатель общественного совета, заместитель председателя общественного совета, ответственный секретарь общественного совета и члены общественного совета.

16. Членом общественного совета может быть гражданин, достигший возраста 18 лет и проживающий на территории Липецкой области.

17. В состав общественного совета не могут быть включены:

1) лица, замещающие государственные должности Липецкой области, должности государственной гражданской службы Липецкой области, депутаты Липецкого областного Совета депутатов, депутаты представительных органов местного самоуправления, а также лица, замещающие выборные должности в органах местного самоуправления Липецкой области в соответствии с федеральным законодательством;

2) лица, признанные недееспособными на основании решения суда;

3) лица, имеющие непогашенную или неснятую судимость;

4) лица, являющиеся сотрудниками областных бюджетных, автономных, казённых учреждений или государственных (муниципальных) унитарных предприятий, находящихся в ведении управления культуры и искусства Липецкой области.

18. Срок полномочий членов общественного совета истекает через три года со дня первого заседания общественного совета.

19. Полномочия члена общественного совета прекращаются в случае:

1) истечения срока его полномочий;

2) подачи им заявления о выходе из состава общественного совета;

3) неспособности его по состоянию здоровья участвовать в работе общественного совета;

4) вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;

5) признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или объявления

умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу;

б) неявки подряд на три и более заседания общественного совета;

7) избрания депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, избрания (назначения) членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, избрания депутатом Липецкого областного Совета депутатов, представительного органа местного самоуправления, а также на выборную должность в органе местного самоуправления Липецкой области в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Липецкой области;

8) назначения его на государственную должность Российской Федерации, должность федеральной государственной службы, государственную должность Липецкой области, должность государственной гражданской службы Липецкой области или муниципальную должность муниципальной службы Липецкой области в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Липецкой области;

9) выезда его за пределы Липецкой области на постоянное место жительства;

10) смерти члена общественного совета.

20. Полномочия члена общественного совета приостанавливаются в случае:

1) предъявления ему в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, обвинения в совершении преступления;

2) назначения ему административного наказания в виде административного ареста;

3) регистрации его в качестве кандидата на должность Президента Российской Федерации, кандидата в депутаты Липецкого областного Совета депутатов, представительного органа местного самоуправления, кандидата на выборную должность в органе местного самоуправления Липецкой области, доверенного лица или уполномоченного представителя кандидата (политической партии), а также в случае вхождения его в состав инициативной группы по проведению референдума в Российской Федерации в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Липецкой области.

21. В случае досрочного прекращения полномочий члена общественного совета председатель общественного совета направляет в управление культуры и искусства Липецкой области ходатайство, которое является основанием для внесения соответствующих изменений в приказ, утверждающий состав общественного совета.

Дополнительный набор (включение новых) членов общественного совета осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим положением.

IV. Организация деятельности общественного совета

22. Председатель общественного совета, заместитель председателя общественного совета, ответственный секретарь общественного совета выбираются членами общественного совета на первом заседании общественного совета путем открытого голосования большинством голосов из числа членов общественного совета.

23. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом основных мероприятий на год, утвержденным председателем

общественного совета по согласованию с начальником управления культуры и искусства Липецкой области.

24. Основной формой деятельности общественного совета являются заседания, которые проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в три месяца.

Правом созыва внеочередного заседания совета обладают председатель общественного совета, не менее половины членов общественного совета.

25. Заседание общественного совета ведёт председатель общественного совета, а в его отсутствие - заместитель председателя общественного совета. Начальник управления культуры и искусства Липецкой области или его первый заместитель принимают участие в заседаниях общественного совета с правом совещательного голоса.

Заседания общественного совета могут проводиться в расширенном составе с участием приглашенных лиц.

26. Заседания общественного совета считаются правомочными, если на них присутствует более половины его членов.

Члены общественного совета обязаны лично участвовать в заседаниях общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия другим лицам.

27. Решения общественного совета принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов общественного совета.

Решения общественного совета оформляются протоколами, которые подписываются ответственным секретарем и утверждаются председателем общественного совета. Копия протокола заседания общественного совета направляется начальнику управления культуры и искусства Липецкой области.

28. Председатель общественного совета:

- 1) назначает дату, время и место проведения заседаний общественного совета;
- 2) утверждает повестку заседания общественного совета;
- 3) руководит заседанием общественного совета;
- 4) распределяет обязанности между членами общественного совета;
- 5) утверждает протоколы заседаний общественного совета.

29. Ответственный секретарь общественного совета:

1) организует и координирует текущую деятельность членов общественного совета;

2) информирует членов общественного совета о дате, времени, месте и повестке дня заседания общественного совета;

3) обеспечивает во взаимодействии с членами общественного совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня;

4) ведёт, оформляет и рассылает членам общественного совета и начальнику управления культуры и искусства Липецкой области протоколы заседаний, а также материалы к предстоящему заседанию общественного совета;

5) информирует членов общественного совета о мероприятиях и документах, имеющих значение для деятельности общественного совета, организует делопроизводство общественного совета.

30. Члены общественного совета имеют право:

- 1) возглавлять постоянные и временные комиссии, рабочие и экспертные

группы, формируемые при общественном совете;

2) вносить предложения по формированию планов работы общественного совета и повестки дня заседаний общественного совета, участвовать в подготовке материалов и вносить предложения по обсуждаемым вопросам;

3) в случае несогласия с принятым решением высказывать своё мнение по конкретному рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания общественного совета и вместе с протоколом размещается в публичном доступе;

4) участвовать в проведении должностными лицами управления культуры и искусства Липецкой области личного приёма граждан.

31. Организационно-техническое и материально-финансовое обеспечение деятельности общественного совета осуществляет управление культуры и искусства Липецкой области, при котором создан общественный совет.

Приложение № 3
к приказу управления
культуры и искусства
Липецкой области
от 24.06.2015 № 214

**Положение
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области (далее - Положение) разработано в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 487-р, приказами Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля.

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является управление культуры и искусства Липецкой области.

1.4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.5. При проведении независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

1.6. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры управление культуры и искусства Липецкой области с участием общественных организаций формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждает положение о нём.

1.7. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по её проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.8. Управление культуры и искусства Липецкой области и организации культуры размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию о деятельности организаций культуры в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Цели, задачи и механизм проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области

2.1. Основными целями независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры являются:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры;
- повышение качества работы организаций культуры.

2.2. Независимая оценка качества работы организаций культуры включает в себя:

- а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;
- б) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

2.3. Основные задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- получение достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

- обеспечение открытости и доступности полной, актуальной и достоверной информации о качестве оказания услуг организациями культуры для всех категорий пользователей;

- совершенствование управления качеством оказания услуг организациями культуры.

2.4. Для решения задач проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры общественный совет вправе:

а) формировать перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества на основе изучения результатов общественного мнения;

б) определять критерии эффективности работы организаций культуры, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги,
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворённых качеством обслуживания в организации культуры;

в) устанавливать порядок независимой оценки качества работы организаций культуры на основании критериев эффективности работы организаций культуры, в том числе с учётом настоящего Положения;

г) организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

2.6. Для проведения независимой оценки качества работы организаций культуры управление культуры и искусства Липецкой области вправе привлекать организацию-оператора.

2.7. Для отбора организации-оператора управление культуры и искусства Липецкой области подготавливает, а общественный совет рассматривает, даёт свои предложения и утверждает проект технического задания по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

2.8. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор и оценка удовлетворённости получателей услуг.

2.9. Полученная от организации-оператора информация по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры анализируется управлением культуры и искусства Липецкой области на соответствие требованиям государственного контракта и рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей организаций культуры, которые вправе в ходе заседания давать пояснения, делать замечания, вносить предложения относительно результатов независимой оценки.

2.10. Общественный совет по итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки качества корректирует (при необходимости) и утверждает результаты.

2.11. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно),

утверждает их и направляет в управление культуры и искусства Липецкой области.

2.12. В целях улучшения качества работы организаций культуры:

а) управление культуры и искусства Липецкой области

- направляет организациям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учётом изучения результатов независимой оценки качества работы учреждений и предложений общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями культуры планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации культуры:

- разрабатывают на основе предложения, указанных в абзаце втором подпункта «а» настоящего пункта, план об улучшении качества работы организации культуры и утверждают этот план по согласованию с управлением культуры и искусства Липецкой области:

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.