

Администрация муниципального образования –

# Захаровский муниципальный район Рязанской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31.10. 2012 г. с. Захарово № 573

|  |
| --- |
| Об утверждении порядка оценки соответствия качества предоставляемых  муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры установленным стандартам |

В целях оценки качества предоставляемых муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры муниципального образования – Захаровский муниципальный район,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить порядок оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры установленным стандартам согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район по социальным вопросам Фролова В.Н.

Глава администрации

муниципального района И.С.Абдюшев

Исполнитель:

Левашова Н.И.

тел.51-2-74

Согласовано:

Мирманов А.Ж.

51-2-08

Приложение к постановлению администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области

от 31. 10. 2012 года № 573

**Порядок оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры установленным стандартам**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования в сфере культуры, предоставляемых населению муниципального образования - Захаровский муниципальный район по их видам:

- предоставление дополнительного образования художественно-эстетической направленности детям;

- осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек;

- организация деятельности клубных формирований;

- публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в виртуальном режиме;

- кинообслуживание населения.

1.2. Под оценкой соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам понимается работа по мониторингу соответствующих услуг, дающая достаточную информацию о состоянии качества предоставляемых муниципальных услуг, соответствие принятым стандартам качества по каждому виду, сроки ее проведения, а также формы и методы контроля и ответственности за их ненадлежащее исполнение с целью принятия мер ответственности.

1.3. Целью проведения оценки качества муниципальных услуг является выявление степени удовлетворения населения качеством предоставляемых муниципальных услуг, а также технологий и условий их предоставления. Результаты оценки учитываются при формировании бюджета муниципального образования – Захаровский муниципальный район на очередной финансовый год.

1.4. Основными задачами оценки качества муниципальных услуг являются:

- подтверждение соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества;

- создание системы экономического мониторинга за деятельностью учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- формирование информационной базы о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

1.5. Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг установленным стандартам является обязательным.

1.6. Объектами оценки качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными бюджетными учреждениями в сфере культуры за счет средств бюджета муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области населению.

**2. Показатели и правила оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры установленным стандартам.**

2.1 Показатели качества (таблица №1 приложения) рассчитываются по определенным формулам, при этом сохраняется возможность дополнить перечень рассчитываемых показателей и при необходимости изменить формулы их расчета.

2.2. Оценка стандартов качества (таблица №2 приложения) предоставления муниципальных услуг определена балльной шкалой.

2.3. Настоящим Порядком по всем видам муниципальных услуг определены показатели двух видов:

-показатель непосредственного результата, отражающий статистические и иные отчетные данные, характеризующие объем и качество муниципальной услуги, объем деятельности организации, которая оказывает муниципальную услугу;

- показатель использования ресурсов, отражающий объем используемых при оказании услуги ресурсов в натуральном и стоимостном выражении, их качественные характеристики и технологию использования в процессе оказания муниципальной услуги при заданных бюджетных ограничениях и с целью достижения целевых значений

показателей непосредственного результата.

2.4. При разработке новых показателей стандарта качества следует соблюдать критерии качества показателей, согласно которым каждый показатель должен быть:

-специфичным (измеряет результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);

- измеряемым (имеет информационную базу для оценки);

- достижимым (находится в сфере влияния организации, предоставляющей муниципальную услугу);

- релевантным (относится к данной услуге);

- определенным во времени (подлежит оценке и планированию).

2.5. Каждой муниципальной услуге соответствуют несколько показателей стандарта качества, присущих только данной муниципальной услуге. По каждому виду муниципальной услуги производные показатели рассчитываются по определенным формулам, с присвоением баллов при наличии единицы показателя и в соответствующих единицах измерения.

2.6. Оценка результативности является составной частью оценки качества оказываемых муниципальных услуг. Согласно установленного стандарта положительным результатом признается оценка качества муниципальной услуги «удовлетворительно». На уровне «хорошо» считается, согласно стандарта, выполнение установленного объема и качества. На уровне «отлично» считается оценка качества, в наибольшей степени приблизившаяся к высоким показателям результативности. Оценка «неудовлетворительно», рассчитанная на основе целевых значений показателей результативности, является признаком предоставления некачественной муниципальной услуги при полном освоении средств. Учреждение - бюджетополучатель ежегодно, в установленные сроки, проводит на основании расчётов оценку соответствия предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам в соответствии с настоящим Порядком.

2.7. Для проведения оценки качества предоставляемой услуги приказом руководителя муниципального бюджетного учреждения культуры, муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры назначается ответственное лицо. Руководители указаных муниципальных бюджетных учреждений представляют ежегодно, в установленные сроки, в отдел культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район анализ результативности расходов на оказание муниципальных услуг в части экономичности и качественности.

Экономичными и качественными признаются расходы, позволяющие получить лучший результат при использовании равного объема ресурсов и получения высшей оценки качества. Для оценки качества муниципальной услуги проводится сравнение отчетных результатов текущего и прошлых периодов.

2.8. Настоящий Порядок устанавливает возможность точного отражения в хронологической последовательности по соответствующим муниципальным бюджетным учреждениям оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг согласно установленным стандартам.

2.9. Контрольное мероприятие проводится отделом культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район при рассмотрении (проверке) отчётности, поступающей от поставщика муниципальных услуг главному распорядителю бюджетных средств, выделяемых на финансирование услуг.

Перед проведением каждого контрольного мероприятия руководителем отдела культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район издаётся приказ с указанием:

-участвующих в мероприятии должностных лиц;

- правового основания проведения контрольного мероприятия;

- вида контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

-наименования учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие; -объекта проверки;

-цели, задачи и предмета контрольного мероприятия;

-даты начала и окончания контрольного мероприятия.

2.10. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом отдела культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются:

-наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

-вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

-период проведения контрольного мероприятия;

-объект проверки;

-критерии оценки стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

-нормативные и фактические показатели стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

-документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых;

-расчет сводной оценки;

-выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, оказывающему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом отдела культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт об этом делается соответствующая запись в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого оно проводилось.

2.11. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежегодно предоставляется отделом культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район главе администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район в течение одного месяца после завершения отчетного года.

2.12.За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения администрация муниципального образования – Захаровский муниципальный район на основании предложений отдела культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район, применяет меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Таблица №1

приложения к постановлению администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области

от 31.10. 2012 года № 573

Перечень показателей качества муниципальных услуг в области культуры

и сфере дополнительного образования детей в сфере культуры

муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципальной услуги | Наименование  показателей | Единица  измерения | Формула | Значение  показателей | Основание  для  расчета | Комментарий |
| Услуга по осуществлению  библиотечного,  библиографического и  информационного  обслуживания  пользователей библиотек | Динамика  количества  посещений к предыдущему отчётному периоду | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-количество посещений в планируемом году.  М(предыдущий)- количество посещений в предыдущем году. | Сведения об общедоступной публичной библиотек  ( форма № 6-НК) |  |
| Динамика выдачи документов к предыдущему отчётному периоду. | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-количество выданных экземпляров в планируемом году.  М(предыдущий)-количество выданных документов в предыдущем году. | Сведения об общедоступной публичной библиотеке  ( форма № 6-НК) |  |
| Услуга по организации деятельности клубных формирований | Динамика количества клубных формирований к предыдущему отчётному периоду | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М (планируемый)- количество клубных формирований в планируемом году.  М (предыдущий)- количество клубных формирований в предыдущем году. | Сведения об организации культурно-досугового типа (форма №7-НК) |  |
| Динамика количества участников клубных формирований к предыдущему отчётному периоду | % | М (планируемый)/М (Предыдущий) X100 | М(планируемый)- количество участников клубных формирований в планируемом году.  М(предыдущий)-количество участников клубных формирований в предыдущем году | Сведения об организации культурно-досугового типа (форма №7-НК) |  |
| Услуга по кинообслуживанию населения | Динамика роста проведенных кинопоказов  к предыдущему отчетному периоду | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-общее количество кинопоказов в планируемом году.  М(предыдущий)-количество кинопоказов в предыдущем году | Сведения об организации культурно-досугового типа (форма №7-НК) |  |
| Динамика количества посещений зрителей к предыдущему отчётному году | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-общее количество посещений кинопоказов зрителями в планируемом году.  М(предыдущий)-количество посещений кинопоказов зрителями в предыдущем году. | Сведения об организации культурно-досугового типа (форма №7-НК) |  |
| Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путём публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме | Динамика количества посещений экспозиций, выставок к предыдущему отчётному периоду | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-количество посещений экспозиций, выставок в планируемом году.  М(предыдущий)- количество посещений, экспозиций, выставок в предыдущем году. | Сведения о деятельности музея ( форма № 8-НК) |  |
| Динамика пополнения музейного фонда | % | М (планируемый)/М (предыдущий) X100 | М(планируемый)-число предметов основного и вспомогательного фондов, пополнивших музейный фонд в планируемом году.  М(предыдущий)- число предметов основного и вспомогательного фондов, пополнивших музейный фонд в предыдущем году. | Книги поступлений основного и научно- вспомогательного фондов |  |
| Доля мероприятий для детей и молодёжи от общего количества мероприятий | % | М/Нх100 | М- Общее количество мероприятий для детей и молодёжи, проведённых в планируемом году.  Н- общее количество мероприятий, проведённых в предыдущем отчетному году | Сведения о деятельности музея (форма № 8-НК)  Учет внутри организации |  |
| Услуга предоставления дополнительного образования художественно -эстетической направленности детям | Динамика роста удельного веса детей в возрасте 7-15 лет, получивших услуги по дополнительному образованию к предыдущему учебному году | % | М/Вх100 | M-численность детей в возрасте 7-15 лет, получающих услугу по дополнительному образованию в планируемом учебном году.  B- общее число детей в возрасте 7-15 лет в Захаровском районе Рязанской области | Сведения о детской музыкальной, художественной,  хореографической школе и школе искусств  (форма №1- ДМШ) |  |
| Сохранность контингента учеников | % | К/Ух100 | К-фактический контингент учащихся на конец учебного года.  У- контингент учащихся на начало учебного года. | Сведения о детской музыкальной, художественной,  хореографической школе и школе искусств  (форма №1- ДМШ) |  |

Таблица №2

приложения к постановлению администрации муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области

от 31. 10. 2012 г. № 573

Стандарты качества

муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры муниципального образования – Захаровский муниципальный район Рязанской области

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателей | Единица измерения | Оценка качества (баллы) | | | |
| 0 баллов | 1 балл | 2 балла | 3 балла |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| I**. Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек** | | | | | | |
| 1 | Динамика  количества  посещений к предыдущему  отчётному периоду | % | менее  90 | 91-95 | 96-99 | 100 и более |
| 2 | Динамика выдачи документов к  предыдущему отчётному периоду | % | менее 95 | 96-97 | 98-99 | 100 и более |
|  | Шкала оценки качества  услуги по осуществлению  библиотечного, библиографического  и информационного  обслуживания пользователей библиотек:  «отлично»- не менее 6 баллов;  «хорошо»- не менее 4 баллов;  «удовлетворительно» - не менее 2 баллов;  «неудовлетворительно» - менее 2 баллов |  |  |  |  |  |
| **II.Услуга по организации деятельности клубных формирований** | | | | | | |
| 1 | Динамика количества клубных формирований к предыдущему отчётному периоду | % | менее  90 | 91-95 | 96-  99 | 100 и более |
| 2 | Динамика количества участников клубных формирований к предыдущему отчётному периоду | % | менее  95 | 96-97 | 98-99 | 100 и более |
|  | Шкала оценки качества услуги по организации деятельности клубных формирований :  «отлично»- не менее 6 баллов;  «хорошо»- не менее 4 баллов;  «удовлетворительно»- не менее 2 баллов;  «неудовлетворительно»- менее 2 баллов |  |  |  |  |  |
| **III. Услуга по кинообслуживанию населения** | | | | | | |
| 1 | Динамика роста проведенных кинопоказов к предыдущему отчетному периоду | % | менее  95 | 96-97 | 98-99 | 100 и более |
| 2 | Динамика количества посещений зрителей к предыдущему отчётному году | % | менее  95 | 96-97 | 98-99 | 100 и более |
|  | Шкала оценки качества услуги по кинообслуживанию населения:  «отлично»- не менее 6 баллов;  «хорошо»- не менее 4 баллов;  «удовлетворительно»- не менее 2 баллов;  «неудовлетворительно»- менее 2 баллов |  |  |  |  |  |
| **IY. Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путём публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме** | | | | | | |
| 1 | Динамика количества посещений экспозиций, выставок к предыдущему отчётному периоду | % | менее  95 | 96-97 | 98-99 | 100 и более |
| 2 | Динамика пополнения музейного фонда | % | менее  50 | 51-55 | 56-60 | 61 и более |
| 3 | Доля мероприятий для детей и молодёжи от общего количества мероприятий | % | менее  84 | 85-87 | 88-90 | 91 и более |
|  | Шкала оценки качества услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путём публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме:  «отлично»- не менее 9 баллов;  «хорошо»- не менее 6 баллов;  «удовлетворительно»- не менее 3 баллов;  «неудовлетворительно»- менее 3 баллов |  |  |  |  |  |
| **Y. Услуга предоставления дополнительного образования художественно -эстетической направленности детям** | | | | | | |
| 1 | Динамика роста удельного веса детей в возрасте 7-15 лет, получивших услуги по дополнительному образованию к предыдущему учебному году. | % | менее  14 | 14-15 | 16-17 | 18 и более |
| 2 | Сохранность контингента учеников | % | менее 90 | 91-95 | 96-  99 | 100 |
|  | Шкала оценки качества услуги предоставления дополнительного образования художественно -эстетической направленности детям :  «отлично»- не менее 6 баллов;  «хорошо»- не менее 4 баллов;  «удовлетворительно» - не менее 2 баллов;  «неудовлетворительно» - менее 2 баллов |  |  |  |  |  |