ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 02 июля 2013 года № 115-р

г. Архангельск

Об утверждении Положения об Общественном совете по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Архангельской области от 25 июня 2013 года № 254-рп «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Архангельской области, оказывающих социальные услуги»:

1. Утвердить прилагаемое Положение об Общественном совете по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Министр культуры
Архангельской области **Л.Е. Востряков**

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением министерства
культуры Архангельской области
от «02» июля 2013 г. № 115-р

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественном совете по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области

1. Общественный совет по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области (далее – Общественный совет), является постоянно действующим совещательным органом, созданным в целях проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области (далее - учреждения) и оказывающих социальные услуги, а также выработки рекомендаций по повышению качества государственных услуг, оказываемых учреждениями.

2. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Планом мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области, на 2013 год, утвержденным распоряжением министерства культуры Архангельской области от 29 мая 2013 года № 85-р (далее - министерство), настоящим Положением, а также решениями Общественного совета.

3. Задачей Общественного совета является выявление:

- фактов несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг;
- типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;
- уровня удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;
- финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением государственных услуг;

- привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти.

4. Общественный совет осуществляет:

- сбор и анализ информации о фактическом уровне качества государственных услуг предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными министерству (далее - учреждения);

- выявление фактов несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг;

- выявление типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;

- выработку проектов решений и предложений по повышению качества работы учреждений.

5. Общественный совет вправе:

5.1 формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

5.2 определять критерии эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

5.2.1 открытость и доступность информации об учреждении;

5.2.2 комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

5.2.3 время ожидания в очереди при получении услуги;

5.2.4 доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

5.2.5 долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

5.3 устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, в том числе с учетом Правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286;

5.4 организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

5.5 направлять в министерство:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

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

6. Состав Общественного совета утверждается распоряжением министерства.

7. Председатель Общественного совета, заместитель председателя Общественного совета избираются путем открытого голосования из присутствующих на первом заседании членов Общественного совета простым большинством голосов.

8. Общественный совет формируется в количестве не менее 7 человек. В состав Общественного совета включаются государственные гражданские служащие и работники министерства культуры Архангельской области, представители общественных организаций, в том числе, Архангельского регионального отделения общероссийской общественной организации «Союз писателей России», некоммерческого партнерства «Всероссийское хоровое общество», Архангельского регионального отделения Всероссийской творческой общественной организации «Союз художников России», Архангельского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз театральных деятелей Российской Федерации (Всероссийское театральное общество)», представителей Общественный палаты Архангельской области, иных организаций и граждане.

9. Председатель Общественного совета:

1) возглавляет Общественный совет и руководит его деятельностью;

2) планирует деятельность Общественного совета, утверждает повестку дня его заседаний и созывает его заседания;

3) председательствует на заседаниях Общественного совета;

4) организует рассмотрение вопросов повестки дня заседания Общественного совета;

5) ставит на голосование предложения по рассматриваемым вопросам, организует голосование и подсчет голосов членов Общественного совета, определяет результаты их голосования;

6) подписывает запросы, обращения и другие документы, направляемые от имени Общественного совета;

7) распределяет обязанности между членами Общественного совета.

10. Заместитель председателя Общественного совета осуществляет отдельные полномочия по поручению председателя Общественного совета, а также осуществляет полномочия председателя Общественного совета в его отсутствие.

11. Секретарем Общественного совета является консультант отдела реализации региональной культурной политики министерства.

12. Секретарь Общественного совета:

1) организует сбор и подготовку материалов для рассмотрения на заседаниях Общественного совета;

2) формирует проект повестки дня заседания Общественного совета;

3) уведомляет членов Общественного совета и приглашенных на его заседание лиц о времени и месте проведения, а также о повестке дня заседания Общественного совета, по их просьбе знакомит их с материалами, подготовленными к заседанию Общественного совета;

4) ведет протоколы заседаний Общественного совета, осуществляет их хранение;

5) оформляет запросы, обращения и другие документы, направляемые от имени Общественного совета;

6) ведет делопроизводство Общественного совета;

7) организует рассылку протоколов заседаний Общественного совета и выписок из них, запросов, обращений и других документов, направляемых от имени Общественного совета;

8) организует контроль за исполнением решений Общественного совета.

13. Заседания Общественного совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 6 месяцев.

Внеочередные заседания Общественного совета проводятся по инициативе председателя Общественного совета.

Заседание Общественного совета правомочно, если на нем присутствуют более половины членов Общественного совета.

14. Члены Общественного совета участвуют в его заседаниях лично и не вправе делегировать свои полномочия другим лицам.

15. По обсуждаемым вопросам Общественный совет принимает решения большинством голосов от числа участвующих в заседании членов Общественного совета.

Решения Общественного совета носят рекомендательный характер. Решения Общественного совета доводятся до сведения министра культуры Архангельской области, заместителя Губернатора Архангельской области по социальным вопросам, руководителей учреждений, населения.

16. По итогам заседания Общественного совета оформляется протокол.

17. На заседания Общественного совета могут быть приглашены руководители учреждений, представители министерства и иных органов государственной власти Архангельской области, иные заинтересованные лица.

18. Персональный состав лиц, приглашенных на заседание Общественного совета, определяет председатель Общественного совета.

19. Организационно-техническое и правовое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет министерство.

20. Итоги деятельности Общественного совета размещаются на странице министерства в соответствующем разделе на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.