

УТВЕРЖДЕН:

решением общественного Совета
независимой оценки качества деятельности
учреждений культуры Лебяжского района
при управлении культуры, физкультуры и
делам молодёжи Лебяжского района
Кировской области

Основание: протокол заседания
Общественного совета от 05.12..2016 № 1

П О Р Я Д О К

проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры,
находящихся в ведении управления культуры, физкультуры и делам молодёжи
Лебяжского района Кировской области

I. Организация проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении управления культуры, физкультуры и делам молодёжи Лебяжского района Кировской области (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Кировской области от 18.06.2013 № 179 «Об организации работы по формированию в Кировской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

2. Для проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении управления культуры, физкультуры и делам молодёжи Лебяжского района Кировской области (далее - УКФДМ), организуется общественный Совет по проведению независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Лебяжского района, дополнительного образования в сфере культуры (далее - Совет), который руководствуется в своей деятельности законодательством РФ.

3. Основными функциями Совета являются:

3.1. формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

3.2. организация мониторинга качества работы учреждений в части:

-определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для

граждан при оказании услуг; культуру обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

-установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью он-лайн голосования, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», анкетирования посетителей учреждений;

-выявления общественного мнения о качестве работы учреждений;

-обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными учреждениями и средствами массовой информации;

-направления в УКФДМ Лебяжского района:

предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг, к информации о результатах оценки качества работы учреждений и рейтингах их деятельности;

-предложений об улучшении качества работы учреждений.

4. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждений:

4.1. формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

4.2. сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

4.3. формирование рейтингов работы учреждений;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

4.5. подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителя учреждений и заинтересованных организаций.

5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке УКФДМ Лебяжского района и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

6. Учреждения культуры и образования в сфере культуры:

6.1. обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

6.2. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Советом;

6.3. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг о качестве работы учреждения;

- 6.4. участвуют в обсуждении с общественными органами о результатах оценки и разработке мер по улучшению качества услуг;
- 6.5. разрабатывают на основе предложений УКФДМ или Совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с УКФДМ;
- 6.6. обеспечивают выполнение планов.
7. Независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (раздел II, Приложения 1,2 к настоящему Порядку).

II. Показатели качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на четыре группы:

I группа – показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;

II группа – показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;

III группа – показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала;

IV группа – показатели имиджевой политики учреждения.

1. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Доступность библиотеки для всех категорий пользователей	Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Режим работы, удобного для посетителей	Наличие посадочных мест	Квалификация персонала	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ)

			и др.)
Наличие сайта, on-line услуг	Получение документа без промедлений	Соблюдение профессиональной этики	участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Наличие службы внестационарного обслуживания, межбиблиотечного абонемента	Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	Оперативность и качество обслуживания	Реализация совместных проектов с другими организациями
Организация и проведение мероприятий по организации досуга населения в библиотеке	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)		Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период
Наличие публичных отчетов библиотеки о деятельности	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью		
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений		
Выездная деятельность в районах Кировской области			

2. Показатели оценки работы культурно-досуговых учреждений:

I группа	II группа	III группа	IV группа
----------	-----------	------------	-----------

<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Реализация режима работы, удобного для посетителей, в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники	Соблюдение профессиональной этики	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях и конкурсах	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Наличие регулярных отчетов (отчетных концертов) перед населением	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	Реализация совместных проектов с другими организациями
Доступность цены по предлагаемым услугам	Художественное оформление помещений	Использование инновационных формы в работе учреждения	Наличие новых собственных программ (культурно-развлекательных, культурно-образовательных, игровых и т.п.) за отчетный период
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		Повышение квалификации сотрудников учреждения	
Обеспечение работы любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		Наличие внутреннего контроля оценки качества предоставляемых услуг	
Выездная творческая			

деятельность в районах Кировской области			
--	--	--	--

3. Показатели оценки работы музея:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Доступность музеев для всех категорий пользователей	Наличие информации о работе музея: доска объявлений, сайт	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Организация режима работы музея, удобного для посетителей	Разнообразие тематических экскурсионных маршрутов, лекториев и далее	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Наличие сайта, on-line услуг	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах	Соблюдение профессиональной этики	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Доступность цены по предлагаемым услугам	Ежегодная обновляемость фондов	Оперативность и качество обслуживания	Реализация совместных проектов с другими организациями
Проведение музеем мероприятий по организации досуга населения	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)		
Наличие публичных отчетов музея о деятельности	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью		
Наличие необходимой информации на сайте	Санитарное состояние помещений		

www.bus.gov.ru	(состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений		

3. Показатели оценки работы Детской школы искусств:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Реализация режима работы, удобного для посетителей в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники	Соблюдение профессиональной этики	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях и конкурсах	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Наличие регулярных отчетов (отчетных концертов) перед населением	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Доступность цены по предлагаемым услугам	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	Реализация совместных проектов с другими организациями
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Художественное оформление помещений	Использование инновационных формы в работе учреждения	Наличие новых собственных программ (культурно-развлекательных, культурно-образовательных,

			игровых и т.п.) за отчетный период
Просветительская и профилактическая работа		Повышение квалификации сотрудников учреждения	
		Наличие внутреннего контроля оценки качества предоставляемых услуг	

5. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 1 до 5 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

6. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. 7. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

8. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

9. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, по каждому учреждению отдельно.

10. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальных сайтах и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, организаций образования.

Приложение 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры и образования в сфере культуры

Анкета*
**для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры и
образования в сфере культуры**

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
1. Оцените открытость и доступность информации об учреждению, которую вы посещаете:	
1.1.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.2.	Организация виртуальных экскурсий по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.3.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения	
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.5.	Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид, другое) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.6.	Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.7.	Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в

	<p>другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
2.8.	<p>Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
3. Время ожидания предоставления услуги	
3.1.	<p>Транспортная и пешая доступность учреждения культуры</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
3.2.	<p>Удобство графика работы учреждения культуры</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
3.3.	<p>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении (культурно-досуговая или концертная организация)</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
3.4.	<p>Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
4. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников учреждений культуры	
4.1.	<p>доброжелательность и вежливость работников учреждения</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
4.2.	<p>компетентность работников образовательной учреждения</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
5. Оцените качество предоставляемой услуги учреждения	
5.1.	<p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом:</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
5.2.	<p>Качество проведения экскурсий музея:</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
5.3.	<p>Разнообразие экспозиций в музее:</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
5.4.	<p>Разнообразие репертуара (культурно-досуговые учреждения):</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i></p>
5.5.	<p>Материально-техническое обеспечение учреждения культуры:</p> <p><i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i></p>

	<i>плохо</i>
5.6.	Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.7.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.8.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

***Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.**

Приложение 2
к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и образования в сфере культуры

Анкета*
для опроса получателей образовательных услуг,
предоставляемых образовательной организацией, реализующей дополнительные
общеобразовательные программы в области культуры и искусств

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую посещает Ваш ребенок (дети):	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, концертный зал, классные комнаты) <i>хорошо</i>

	<i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации	
3.1.	Время ожидания в очереди при получении услуги: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.2.	доброжелательность и вежливость работников организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.3.	компетентность работников образовательной организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации	
4.1.	Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.2.	Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.3.	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.4.	Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации: <i>хорошие</i> <i>удовлетворительные</i> <i>результаты ниже ожидаемых</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.5.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.6.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>

***Опрос проводится родителей, законных представителей обучающихся в учреждении образования в сфере культуры. Количество опрашиваемых не должно быть менее 50% от общего числа обучающихся.**

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕНА
приказом начальника УКФДМ
от 04.12.2015 № 48

ФОРМА ОТЧЕТА
осуществления мониторинга общественного мнения о качестве работы

(полное наименование учреждения)

за _____ 20__ года
(отчетный период: 1, 2, 3, 4 кварталы)

№ п/п	Наименование показателя мониторинга	Информация о выполнении показателя мониторинга
1.	Отзывы потребителей оказываемых учреждением государственных услуг	<p>(информация формируется на основании записей в книгу (журнал) регистрации жалоб и обращений граждан, «обратной связи» с официального сайта учреждения, проведения анкетирования, опроса и представляется в виде:</p> <ul style="list-style-type: none">- индикатора «Количество положительных отзывов и отрицательных отзывов (жалоб) в отчетном периоде, единиц»;- краткого анализа проведенного анкетирования, опроса. <p>При наличии зафиксированных отрицательных отзывов (жалоб) дополнительно представляется информация о причинах возникновения отрицательного отзыва (жалобы), принятых мерах по устранению причин возникновения отрицательного отзыва (жалобы))</p>
2.	Отзывы представителей средств массовой информации, общественных организаций, профессиональных сообществ, иных экспертов	<p>(информация формируется на основании публикаций в средствах массовой информации, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и представляется в виде:</p> <ul style="list-style-type: none">- индикатора «Количество положительных отзывов и отрицательных отзывов (жалоб) в отчетном периоде, единиц»;- краткого анализа опубликованных отзывов с указанием источников и дат публикации. <p>При наличии зафиксированных отрицательных отзывов (жалоб) дополнительно представляется информация о причинах возникновения отрицательного отзыва (жалобы), принятых мерах по устранению причин возникновения отрицательного отзыва (жалобы))</p>