

Порядок
проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры
и образования в сфере культуры Краснозерского района Новосибирской области
(утвержден на заседании Общественного Совета при отделе культуры, молодежной политики
и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области №1 от 04 сентября
2015г.)

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры Краснозерского района Новосибирской области (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и в соответствии с Постановлением администрации Краснозерского района Новосибирской области от 13 августа 2015г. № 689 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества учреждений и организаций культуры».

2. Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры Краснозерского района Новосибирской области (далее - учреждения), осуществляется Общественным Советом при отделе культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области (далее – Общественный Совет).

3. Функции по проведению независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет осуществляет совместно с организацией – оператором, при поддержке отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области (далее – ОКМПИС).

4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится на основе критериев независимой оценки эффективности работы учреждений, характеризующих:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- культуру обслуживания работников учреждения;
- соответствие работников учреждения квалификационным требованиям;
- удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

5. Критериями независимой оценки эффективности работы учреждений являются:

5.1. Открытость и доступность информации об учреждении:

5.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах;

5.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

- о режиме работы учреждения;
- номер телефона руководителя учреждения;
- наименование учредителя учреждения;
- номер телефона учредителя учреждения;
- наличие в доступе для получателей услуг нормативных правовых и локальных правовых актов учреждения, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги, в том числе платные (устав; приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, а также порядок их установления; перечень льготных категорий граждан – потребителей услуг, оказываемых учреждением);

5.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации;

5.1.4. Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru;

5.1.5. Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со средствами массовых информационных, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.;

5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

5.2.1. Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников и т.п.;

5.2.2. Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни;

5.2.3. Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги;

5.2.4. Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, выставочных и других мероприятий);

5.2.5. Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, кружковые комнаты, экспозиционно-выставочные и концертные залы, читальные залы, классные и совещательные комнаты и т.п.);

5.2.6. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба);

5.2.7. Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;

5.3. Культура обслуживания и компетентность работников учреждения:

5.3.1. Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений;

5.3.2. Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию);

5.3.3. Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников);

5.4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

6. Независимая оценка качества работы учреждений культуры проводится Общественным советом не чаще 1 раза в год и не реже 1 раза в три года, в соответствии с графиком проведения контрольных мероприятий по независимой оценке качества работы учреждений Общественного Совета, включающего в себя сроки осуществления контроля согласованные с ОКМПИС (далее - график).

Для проведения контрольных мероприятий по независимой оценке качества работы учреждений Общественным советом формируется комиссия в составе не менее 3-х человек из числа членов Общественного совета, представителей учредителя и представителей организации-оператора. Персональный состав Общественной комиссии определяется на заседании Общественного совета, но не позднее 10 рабочих дней до установленного графиком дня начала проведения контроля.

7. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения Общественным советом условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам контроля учреждения комиссией (приложение № 1 к настоящему Порядку).

Критерий «уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опросов в различной форме (анкетирование, телефонный, интернет-голосование), проводимых организацией-оператором согласно утвержденному перечню вопросов анкеты для интернет-голосования (Приложение №2 к настоящему Порядку) и анкеты для изучения общественного мнения (Приложение №3 к настоящему Порядку).

Мониторинг результатов анкетирования получателей муниципальных услуг в форме Интернет-голосования на официальных Интернет-сайтах учреждений, проведение и мониторинг анкетирования для изучения общественного мнения в форме опроса, рейтингование учреждений по итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений

осуществляется организацией-оператором не чаще чем 1 раз в год и не ранее, чем за две недели до проведения контрольных мероприятий по независимой оценке качества работы учреждений.

8. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг члены комиссии вправе:

- посещать территорию и помещения учреждения;
- получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету проводимых мероприятий, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения контрольных мероприятий по независимой оценке качества работы учреждений, поступивший от комиссии в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг документы либо установления им других препятствий член комиссии должен уведомить об этом ОКМПИС и учредителя учреждения.

9. Комиссия в ходе проведения контроля заполняет бланки установленной формы и предоставляет их в течение 10 рабочих дней со дня завершения контрольных мероприятий секретарю Общественного Совета.

10. Секретарь Общественного Совета и организация -оператор осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4, \text{ где}$$

F – суммарная оценка

F1- F4 средняя оценка членов комиссии по критериям

11. В течение 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждения организация-оператор представляет результаты к обсуждению на заседании Общественного Совета для выработки предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

12. По итогам заседания Общественного совета в течение 3 рабочих дней в ОКМПИС и учредителю учреждения направляется:

- информация о результатах оценки качества работы учреждения;
- предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

13. ОКМПИС, учредители учреждений по мере получения от Общественного Совета оценки качества работы учреждений и предложений:

13.1 обеспечивают предоставление учреждениями информации, необходимой для граждан-потребителей услуг, с учетом предложений Общественного Совета;

13.2 размещают на официальном сайте администрации Краснозерского района Новосибирской области и администраций сельских советов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о результатах изучения общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений;

13.3 рассматривают предложения Общественного Совета о поощрении руководителей учреждения, которые определены лучшими по итогам рейтинга;

13.4 разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом предложений Общественного Совета, информирует Общественный Совет о ходе их реализации с размещением данной информации на официальном сайте;

13.5 принимает иные меры.

14. По итогам года на основании полученных результатов каждому учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде.

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

Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте администрации Краснозерского района Новосибирской области (раздел Подведомственные учреждения.

Учреждения культуры. Общественный Совет при ОКМПиС), сайтах учредителей учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть размещен на официальных сайтах учреждений и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

Приложение № 1
к Порядку проведения
независимой оценки качества работы

БЛАНК
независимой оценки качества работы учреждений культуры Краснозерского района
Новосибирской области

(наименование учреждения культуры)

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максим ально – 34)	Оценка членов комиссии			Средн яя оценк а	Примечание (причина той или иной оценки)
			1	2	3		
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	13					
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах	да -1 нет - 0					
1.2	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:						
1.2.1	- наличие информации о режиме работы учреждения;	да -1 нет - 0					
1.2.2.	- номер телефона руководителя учреждения;	да -1 нет – 0					
1.2.3.	- наименование учредителя учреждения;	да -1 нет – 0					
1.2.4.	- номер телефона учредителя учреждения;	да -1 нет – 0					
1.2.5.	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан)	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					
1.3.	Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					

1.4.	Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru :	нет - 0 да, не в полном объеме - 1 да, в полном объеме - 2					
1.5.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	14					
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, размеры дверных проемов, возможность размещения в зрительном зале на коляске и т.д.	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					
2.2.	Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни:	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					
2.3.	Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					
2.4.	Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий)	неудовлетворительная - 0 удовлетворительная - 1 хорошая - 2					
2.5.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, кружковые комнаты, экспозиционно-выставочные	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2					

	залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.)						
2.6.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2					
2.7.	Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2					
3.	Культура обслуживания и компетентность работников учреждения	7					
3.1.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений	нет - 0 имеется, недоступна - 1 имеется, доступ ограничен - 2 имеется, доступна - 3					
3.2.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2					
3.3.	Оперативность и качество обслуживания (компетентность, доброжелательность, вежливость работников)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2					
4.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью*	Средний балл					

*средний балл по учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетированных.

Приложение № 2
к Порядку проведения
независимой оценки качества работы

ВОПРОСЫ АНКЕТИРОВАНИЯ
получателей муниципальных услуг в области культуры и образования в сфере культуры в форме
интернет-голосования

«Уровень удовлетворенности потребителей услуг в области культуры»

№ п/п	Вопрос, уровень оценки	Баллы (максимально – 10)
1	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения, в том числе в электронной форме: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>	2 1 0
2	Комфортность условий и доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>	2 1 0
3	Время ожидания получения услуги: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>	2 1 0
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>	2 1 0
5	Качественный уровень мероприятий, проводимых учреждением <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>	2 1 0
ИТОГО		

АНКЕТА для изучения общественного мнения

Уважаемые жители р.п. Краснозерское и Краснозерского района!

Обращаемся к вам с просьбой ответить на ряд вопросов.

Общественный Совет при отделе культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области проводит опрос с целью выявления уровня удовлетворенности жителей района качеством предоставления услуг клубных учреждений.

Правила заполнения анкеты: По каждому вопросу предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, тот ответ, который совпадает с Вашим мнением. Просим не оставлять без ответа ни один из вопросов. Мы рассчитываем на точность и откровенность Ваших ответов, которые помогут усовершенствовать предоставление услуг жителям города.

Учреждение, в котором Вы получаете услуги в области культуры

Ваш пол (отметьте кружком один из вариантов): 1. Мужской; 2. Женский

Ваш возраст (лет)

7-13	14-18	19 - 24	25 - 35	36 - 50	51 - 60	свыше 60
------	-------	---------	---------	---------	---------	----------

1. Как часто вы посещаете данное учреждение для получения услуг в области культуры (отметьте кружком один из вариантов)

1. Систематически, не реже 1 раза в неделю	4. Очень редко, не чаще 1 раза в год
2. 1-2 раза в месяц	5. Затрудняюсь ответить
3. Несколько раз в год	6. Не посещаю (по возможности указать причину)

2. Какова цель посещения Вами данного учреждения культуры? (отметьте кружком не более одного варианта ответа)

1. Добиться высоких результатов в творчестве	5. Проведение досуга, посещение мероприятий, проводимых в
--	---

	учреждении
2. Собственное культурное, творческое развитие, занятие в коллективе самостоятельном	6. Другое (укажите) _____
3. Творческое развитие моего ребенка (внука)	_____
4. Общение в приятной компании, в клубе по – интересам, любительском объединении	7. Затрудняюсь ответить

3. Что повлияло на выбор данного учреждения (отметьте кружком не более одного варианта ответа):

1. Удобное месторасположение	5. Устраивает музыкальное, техническое оснащение и оборудование
2. Нет других учреждений культуры	6. Привык посещать данное учреждение
3. Устраивает качество услуг (мероприятий, разнообразие кружков и клубов)	7. Сформировался круг общения, здесь хорошая компания
4. Высокая квалификация творческого персонала	8. Устраивает наличие дополнительных услуг (укажите, каких именно) _____
	9. Другое (укажите) _____

4. С какими трудностями, неудобствами Вы сталкиваетесь при посещении данного учреждения?

5. Как Вы считаете, можете ли Вы при необходимости воспользоваться всем спектром услуг данного учреждения? (отметьте кружком не более одного варианта ответа)

1. Да

2. Нет (укажите, пожалуйста, почему)

3. Затрудняюсь ответить

6. В какой мере Вы удовлетворены доступностью информации в учреждении
Сделайте одну отметку «V» в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев.

		Удовлетворен	Частично удовлетворе н	Не удовлетворе н	Затрудняю сь ответить
1.	Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, афиш, буклетов и других рекламных материалов)				

2.	Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по	1) телефону				
		2) интернету				
3.	Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений					

7. В какой мере Вы удовлетворены работой данного учреждения? (отметьте кружком не более одного варианта ответа)

1. Полностью удовлетворен	3. Не удовлетворен
2. Частично удовлетворен	4. Затрудняюсь ответить

8. Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время? (отметьте кружком не более одного варианта ответа)

1. Улучшилась	4.. Скорее ухудшилась
2. Скорее улучшилась	5. Ухудшилась
3. Осталась на прежнем уровне	6. Затрудняюсь ответить

9. В какой мере Вы удовлетворены уровнем комфорта и режимом работы учреждения?

Сделайте одну отметку «V» в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев.

		Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1.	Оформлением помещения				
2.	Чистотой в помещениях учреждения				
3.	Обслуживанием в гардеробе				
4.	Удобством мест ожидания для посетителей				
5.	Внешним видом персонала				
6.	Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения				
7.	Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов				

8.	Оснащением зрительного зала (свет, кресла, размеры)				
9.	Музыкальным и техническим и оборудованием				
8.	Уровнем безопасности при занятиях в кружках и посещении мероприятий				
11.	Уровнем комфорта в учреждении (температурный режим, вентиляция)				
12.	Разнообразием услуг в данном учреждении				
13.	Стоимостью услуг в данном учреждении				
14.	Расписанием работы учреждения				
15.	Возможностью удобно припарковать машину				
16.	Культурой обслуживания в данном учреждении				
17.	Наличием и состоянием мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба)				

10. Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?

Спасибо за участие в опросе!

Место проведения опроса: _____

Дата проведения опроса: _____

ПОРЯДОК ПОДСЧЕТА БАЛЛОВ.

По пунктам 4, 10 расчет не ведется – результаты вносить по наиболее частым упоминаниям

Расчет по пунктам 1-3,5-9 осуществляется следующим образом

№ вопроса	вариант 1	вариант 2	вариант 3	вариант 4	вариант 5	вариант 6	вариант 7	вариант 8
1	2	1	0	-1	-2	-3	x	
2	2	3	4	1	1	0	-1	
3	-2	-1	3	4	2	0	0	1
5	3	-3	-1					
6.1.	2	1	-2	0				
6.2.1.	2	1	-2	0				
6.2.2.	2	1	-2	0				
6.3	2	1	-2	0				
7	4	2	-4	0				
8	3	2	-1	-2	-3	0		
9.1	2	1	-2	0				
9.2	2	1	-2	0				
9.3	2	1	-2	0				
9.4	2	1	-2	0				
9.5	2	1	-2	0				
9.6	2	1	-2	0				
9.7	2	1	-2	0				
9.8	2	1	-2	0				
9.9	2	1	-2	0				
9.10	2	1	-2	0				
9.11	2	1	-2	0				
9.12	2	1	-2	0				
9.13	2	1	-2	0				
9.14	2	1	-2	0				
9.15	2	1	-2	0				
9.16	2	1	-2	0				
9.17	2	1	-2	0				