

УТВЕРЖДЕН
решением общественной палаты
МО Барышский район»
Ульяновской области
Основание: протокол заседания
общественной палаты от 17.03.2016 года

**Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры.**

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры МО «Барышский район» (далее – Порядок), разработан в соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры РФ (приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры”).

1.2. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества оказания услуг с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг муниципальных учреждений культуры (далее – учреждений), представителей общественных организаций и иных экспертов.

1.4. Контроль за проведением независимой оценки качества оказания услуг учреждениями (далее – независимая оценка качества) осуществляется общественной палатой МО «Барышский район» .

II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества производится согласно принятым критериям и показателям данного Порядка.

2.2. Ежегодно, до 20 марта года, следующего за отчетным, производится сбор, обобщение и анализ результатов изучения качества оказания услуг учреждениями.

2.3. По итогам анализа полученных результатов изучения качества оказания услуг учреждениями осуществляется формирование рейтинга качества оказания услуг учреждениями.

2.4. На основе полученных результатов общественная палата осуществляет независимую оценку качества.

2.5. По итогам проведенного общественного обсуждения общественной палатой разрабатываются предложения по улучшению качества оказания услуг учреждениями.

2.6. Результаты независимой оценки качества и предложения по его улучшению общественная палата представляет в МАУК «Управление по делам культуры и организации досуга населения» МО «Барышский район».

Информация о результатах независимой оценки качества подлежит обязательному рассмотрению МАУК «Управление по делам культуры и организации досуга населения» МО «Барышский район» в месячный срок и учитывается им при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.7. МАУК «Управление по делам культуры и организации досуга населения» МО «Барышский район» на официальном сайте в сети «Интернет» материалы по итогам проведения независимой оценки качества.

Ш. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям: - открытость и доступность информации об учреждении; - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; - время ожидания предоставления услуг; - доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений; - удовлетворенность качеством оказания услуг. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, предусмотренных для каждого типа учреждений, полученные путем изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждением, и мониторинга независимым экспертами наличия информации на официальном сайте учреждения.

**Показатели для оценки качества оказания услуг
культурно-досуговым учреждением**

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.4	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.5	Наличие буфета для посетителей	от 0 до 4 баллов
2.6	Организация учреждением выездных мероприятий для населения	от 0 до 4 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов

<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально - техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов
Максимально возможное количество баллов		99 баллов

**Показатели для оценки качества оказания услуг учреждениями
дополнительного образования ДШИ**

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.3	Условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	от 0 до 10 баллов
2.4	Доступность образовательных программ	от 0 до 8 баллов
2.5	Условия для охраны и укрепления здоровья	от 0 до 10 баллов
2.6	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	от 0 до 10 баллов
2.7	Широкий спектр образовательных направлений, программ	от 0 до 5 баллов
2.8	Наличие учебно-методических разработок, авторских программ	от 0 до 5 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов
4.3	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
4.4	Наличие механизмов выявления и продвижения талантливых детей	от 0 до 8 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально - техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
Максимально возможное количество баллов 120 баллов		

**Показатели для оценки качества оказания услуг
библиотечными учреждениями**

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.3	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, сканирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.6	Выполнение запросов читателей (наличие запрашиваемой литературы)	от 0 до 5 бал
2.7	Удовлетворительное состояние выдаваемых документов	от 0 до 5 баллов
2.8	Наличие службы внестационарного обслуживания	от 0 до 4 баллов
2.9	Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронным каталогам библиотеки	от 0 до 4 баллов
2.10	Наличие доступа через сеть «Интернет» к	от 0 до 4 баллов
2.11	Возможность доступа к фондам других библиотек (МБА, ЭДД)	от 0 до 4 баллов
2.12	Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций)	от 0 до 4 баллов
2.13	Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении	от 0 до 4 баллов

	учреждения	
III. Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов
3.4	Оперативность обслуживания	от 0 до 5 баллов
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
4.3	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги жалоб и предложений	от 0 до 4 баллов
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально-техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов
Максимально возможное количество баллов 120 баллов		

**Показатели для оценки качества оказания услуг
музейными учреждениями**

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.3	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.5	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов
2.6	Предоставление виртуальных экскурсии по музею через сеть «Интернет»	от 0 до 10 баллов
2.7	Наличие доступа для работы с электронными каталогами музейных предметов и музейных коллекций	от 0 до 10 баллов
2.8	Организация культурно-досуговых мероприятий для населения	от 0 до 4 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		

4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов
5.3	Разнообразие экспозиций учреждения	от 0 до 4 баллов
5.4	Материально-техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
Максимально возможное количество баллов 110 баллов		

И. Порядок формирования рейтинга

5.1. Рейтинг учреждений формируется на основе итогового оценочного балла учреждений.

5.2. Общий, итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей.

5.3. Для формирования рейтинга по учреждениям, охваченных независимой оценкой качества их работы, определяется процент набранных баллов от максимально возможного количества баллов для каждого типа учреждений.

5.4. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой качества предоставления услуг.

5.5. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому результату: чем выше полученный процент, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.