

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета по
проведению независимой оценки качества работы
учреждений культуры муниципального образования
«Кашинский район» при Комитете по культуре,
туризму, спорту и делам молодёжи администрации
Кашинского района
Основание: протокол заседания
Общественного совета от 27 февраля 2015 г. №1

Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования «Кашинский район»

I. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования «Кашинский район»

1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 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», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы.

2. Система независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования «Кашинский район», оказывающих социальные услуги, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

3. Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования «Кашинский район» при Комитете по культуре, туризму, спорту и делам молодёжи администрации Кашинского района (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы учреждений культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Тверской области.

4. Основными функциями Общественного совета являются:

4.1. формирование перечня учреждений для оценки качества их работы (Приложение № 1);

4.2. формирование предложений для организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (оператор), принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых с оператором;

4.3. устанавливание при необходимости дополнительных критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ);

4.4. осуществление независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с учётом информации, представленной оператором;

4.5. представление в Комитет по культуре, туризму, спорту и делам молодёжи администрации Кашинского района результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

5. Этапы и содержание работы Общественного совета:

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

5.2. сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

5.3. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

5.4. подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

6. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

7. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

II. Показатели качества работы государственных учреждений культуры МО «Кашинский район»

1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся по типам учреждений:

- учреждения культурно-досугового типа;
- библиотеки;
- дополнительного образования в сфере культуры.

2. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг (Приложение № 2);

2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (Приложение № 3);

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (Приложение № 4).

3. Результаты полученных оценок должны быть систематизированы и представлены в едином формате (Приложение № 5).

Приложение 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы учреждений культуры
в муниципальном образовании «Кашинский район»

Перечень учреждений для оценки качества их работы

1. Учреждения культурно-досугового типа:

1.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры Кашинского района».

2. Библиотеки:

2.1. Районное муниципальное учреждение культуры «Кашинская межпоселенческая центральная библиотека».

3. Дополнительное образование в сфере культуры:

3.1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Кашинская детская школа искусств».

Приложение 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы учреждений культуры
в муниципальном образовании «Кашинский район»

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

Приложение 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы учреждений культуры
в муниципальном образовании «Кашинский район»

Оценка уровня открытости и доступности информации организации
культуры на Официальном сайте для размещения информации о
государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл
<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>
ИТОГО	<i>Макс. значение 7 баллов</i>

Приложение 4
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы учреждений культуры
в муниципальном образовании «Кашинский район»

Оценка уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1
<i>Адрес электронной почты</i>	1
<i>Структура организации культуры</i>	1
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	1
<i>Общая информация об учреждении;</i>	1
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	1
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	1
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	1
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	1
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	1
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	1
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	1
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	0,5
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	1
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	0,5
<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	1
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	0,5
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	0,5
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5
<i>Дата и время размещения информации</i>	0,5

<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	<i>1</i>
<i>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</i>	<i>2</i>
<i>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</i>	<i>1</i>
<i>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</i>	<i>1</i>
<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	<i>1</i>
<i>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</i>	<i>1</i>
<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</i>	<i>1</i>
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	<i>1</i>
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	<i>1</i>
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	<i>2</i>
<i>Онлайн консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации)</i>	<i>1</i>
<i>ИТОГО</i>	<i>Макс. значение 34 балла</i>

Приложение 5
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы учреждений культуры
в муниципальном образовании «Кашинский район»

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями
культуры, расположенными на территории Муниципального образования
«Кашинский район»

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенн ости качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4