

## УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета при  
Управлении культуры Омутнинского района

Основание:

протокол заседания Общественного

совета от 17.01.2019 № 1

### **Порядок**

#### **проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры**

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

1.1. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

1.2. Общественный совет при Управлении культуры Омутнинского района (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации.

1.3. Основными функциями Общественного совета являются:

- формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

- 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 Управление культуры Омутнинского 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.

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

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

- сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

- формирование рейтингов работы учреждений;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

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

1.5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Управления культуры Омутнинского района и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

## **II. Критерии и показатели независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры**

2.1. В качестве основных критериев независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, образования в сфере культуры выступают:

- **открытость и доступность информации** об учреждениях культуры, образования в сфере культуры;

- **комфортность условий предоставления услуг;**

- **доступность услуг для инвалидов;**

- **доброжелательность, вежливость работников учреждения;**

- **удовлетворенность условиями оказания услуг.**

2.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (библиотечные учреждения, учреждения клубного типа)

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
1.	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	1. Соответствие информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (статьей 36.2 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1,

		<p>приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении учреждения культуры;</li> <li>- на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul> <p>2. Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
2.	Комфортность условий предоставления услуг	<p>1. Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений учреждения культуры</li> </ul> <p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
3.	Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального</li> </ul>

		<p>сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
		<p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) (кроме учреждений образования в сфере культуры)</p>
4.	Доброжелательность, вежливость работников учреждения	<p>1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (руководящие работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (работники культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<p>1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

		3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
--	--	--

2.3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества работы учреждений образования в сфере культуры.

№ п/п	Критерии	Показатели
1.	Открытость и доступность информации об учреждениях образования в сфере культуры	<p>1. Соответствие информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении образовательного учреждения;</li> <li>- на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul> <p>2. Обеспечение на официальном сайте образовательного учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul> <p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в %</p>

		от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Комфортность условий предоставления услуг	<p>1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри образовательного учреждения;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений образовательного учреждения</li> </ul> <p>2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов учащихся, включая их участие в конкурсах, выставках, фестивалях, и других культурно-массовых мероприятиях</p> <p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
3.	Доступность услуг для инвалидов	<p>Обеспечение в образовательном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками образовательного учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения).</li> </ul>
4.	Доброжелательность, вежливость работников учреждения	<p>1. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательное учреждение (руководящие</p>

		<p>работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
		<p>2. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в учреждение (педагогические работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
		<p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<p>1. Доля участников образовательных отношений*, которые готовы рекомендовать образовательное учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>2. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных удобством графика работы образовательного учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательном учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
<p>* участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность (пункт 31, статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")</p>		

2.4. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 100 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю, балл не присваивается.

2.5. Общий итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный балл – 500 баллов.

2.6. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

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