

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
управлении культуры администрации
муниципального образования
Тихорецкий район
Основание: протокол заседания
Общественного совета
от 29 августа 2016 года № 2

**Порядок проведения независимой оценки качества услуг
муниципальных учреждений культуры
(новая редакция)**

**I. Организация проведения независимой оценки качества услуг
муниципальных учреждений культуры**

1. Система независимой оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при управлении культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район (далее – Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества услуг муниципальных учреждений культуры (далее – учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Краснодарского края.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. формирование перечня учреждений для оценки качества их услуг;

3.2. организация мониторинга качества услуг учреждений в части:

– определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об учреждении 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 услуг оцениваемых учреждений, в том числе с помощью онлайн голосования, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», анкетирования посетителей учреждений;

– выявления общественного мнения о качестве услуг учреждений;

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

– направления в управление культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район следующей информации:

- предложений по организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;
- результатов оценки качества услуг учреждений и рейтингов их деятельности;
- предложений об улучшении качества работы учреждений.

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

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

4.2. сбор и обобщение информации о качестве услуг учреждений;

4.3. формирование рейтингов учреждений;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества услуг учреждений;

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

5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве услуг учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район.

II. Показатели качества услуг муниципальных учреждений культуры

1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями 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.

1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно- досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
2.2	<p>Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</p>	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.3	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте.</p>	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
	Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
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	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
	наличие электронных документов, доступных для получения			
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов учреждений культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена,	от 0 до 7	все	наличие

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
	отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	баллов	учреждения культуры	информации на официальном сайте учреждения культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг

3. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Группа учреждений культуры

Группа учреждений культуры	Параметры	Количество анкет
Малые учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
Средние учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

4. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей, набранных по каждому из критериев.

5. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений.

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

ФОРМЫ АНКЕТ
для различных групп учреждений культуры

АНКЕТА ДЛЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Уважаемый респондент! Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества услуг культурно-досуговой организации. Анкета анонимная.

Оцените показатели, представленные в таблице

№ п/п	Показатель
1	Информирование о новых мероприятиях (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
3	Транспортная и пешая доступность организации культуры (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
5	Удобство графика работы организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
7	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (где 0 - «очень плохо, 9 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7_8_9
9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (где 0 - «очень плохо, 10 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7_8_9_10

Благодарим за участие в опросе!

АНКЕТА ДЛЯ БИБЛИОТЕКИ

Уважаемый респондент! Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества услуг библиотеки. Анкета анонимная. Оцените показатели, представленные в таблице

№ п/п	Показатель
1	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (где 0 - «очень плохо, 9 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7_8_9
2	Транспортная и пешая доступность организации культуры (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
4	Удобство графика работы организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
5	Простота/удобство электронного каталога (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
7	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
8	Наличие информации о новых изданиях (где 0 - «очень плохо, 10 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7_8_9_10

Благодарим за участие в опросе!

АНКЕТА ДЛЯ МУЗЕЯ

Уважаемый респондент! Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества услуг музея. Анкета анонимная.

Оцените показатели, представленные в таблице

№ п/п	Показатель
1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждении культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
3	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (где 0 - «очень плохо, 8 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7_8
4	Транспортная и пешая доступность организации культуры (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
6	Удобство графика работы организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
7	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
8	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (где 0 - «очень плохо, 7 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5_6_7
9	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (где 0 - «очень плохо, 5 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4_5
10	Качество проведения экскурсий (где 0 - «очень плохо, 4 - «очень хорошо») 0_1_2_3_4
11	Разнообразие экспозиций учреждения культуры (где 0 - «очень плохо, 2 - «очень хорошо») 0_1_2

Благодарим за участие в опросе!