

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
Министерстве искусства и культурной политики
Ульяновской области

Основание: протокол заседания Общественного
совета при Министерстве искусства и культурной
политики Ульяновской области
от 06.11.2013 № 1

**Порядок проведения независимой оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги в сфере культуры**

**I. Организация проведения независимой оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги
в сфере культуры**

1. Система независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области формирует рабочую группу по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Ульяновской области.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

3.2. 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;

△ доведение до учреждений следующей информации:

- 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.

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

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

4.2. сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

4.3. формирование рейтингов работы учреждений;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы 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 работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

II. Показатели качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала.

IV группа – показатели, характеризующие образовательный процесс (для учреждений дополнительного образования).

2. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

№ п/п	Критерий качества	Способ расчёта
I группа - Доступность библиотеки и предлагаемых ею услуг		
1.	Доступность библиотеки для всех категорий пользователей (территориальная доступность библиотеки, удобный для жителей режим работы)	Наличие положительных отзывов – 1, отсутствие - 0
2.	Наличие собственного Интернет-сайта, веб-страницы, on-line услуг	Наличие – 1, отсутствие - 0
3.	Наличие службы внестационарного обслуживания	Наличие – 1, отсутствие - 0
4.	Досуговые мероприятия для населения	Наличие крупных мероприятий (акций, конкурсов, вечеров, конференций и др.) – 3, Работа клубов по интересам – 2, выставки – 1, отсутствие мероприятий - 0
5.	Организация выездных мероприятий для населения	Наличие – 1, отсутствие - 0
6.	Организация мероприятий для пользователей в виртуальном режиме с использованием медиа-средств	Наличие – 1, отсутствие - 0
7.	Публичные отчеты библиотеки о деятельности	Наличие – 1, отсутствие - 0
8.	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Наличие – 1, отсутствие - 0
9.	Наличие доступного для пользователя электронного каталога	Наличие – 1, отсутствие - 0
10.	Доступность информационно-библиотечных услуг пользователям с ограниченными возможностями (приспособленность здания)	Наличие – 1, отсутствие - 0
	Всего	10 показателей, максимальное количество баллов - 12
II группа - Ресурсное обеспечение библиотеки, комфортность, безопасность		
1.	Наличие достоверной информации о работе библиотеки, её ресурсах,	Наличие – 1, отсутствие - 0

	услугах: доска объявлений, сайт	
2.	Количество новых документов, поступивших в библиотеку, на жителя (не менее 0,25 книги на жителя; не менее 0,015 названий периодических изданий на жителя)	Да – 3, нет - 0
3.	Возможность доступа к фондам других библиотек (МБА, ЭДД)	Наличие – 1, отсутствие – 0
4.	Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций)	Наличие – 1, отсутствие - 0
5.	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	Наличие – 1, отсутствие - 0
6.	Технологическое обеспечение обслуживания пользователей: наличие автоматизированных рабочих мест, в. т. ч. подключенных к Интернет, для самостоятельной работы пользователей	Наличие компьютерного оборудования – 1, выход в Интернет – 2, в т. ч для пользователей – 3, отсутствие - 0
7.	Наличие теле-, видео-, аудиоаппаратуры, презентационной аппаратуры	Наличие – 1, отсутствие - 0
8.	Наличие охранно-пожарной сигнализации	Наличие – 1, отсутствие - 0
9.	Наличие телефонной связи	Наличие – 1, отсутствие - 0
10.	Соответствие инфраструктуры библиотеки требованиям качества обслуживания пользователей	Наличие положительных отзывов – 1, отсутствие - 0
	Всего	10 показателей, максимальное количество баллов - 14
III группа - Квалификация специалистов библиотеки. Культура обслуживания		
1.	Наличие книги отзывов и предложений	Наличие – 1, отсутствие - 0
2.	Соблюдение профессиональной этики	Наличие – 1, отсутствие - 0
3.	Наличие в библиотеке программы профессионального развития персонала	Наличие – 1, отсутствие - 0
4.	Квалификация специалистов библиотеки	Дипломированные специалисты с высшим и средним профессиональным

		образованием составляют не менее 75% от общего числа – 1 балл, нет- 0
5.	Проектно-программная деятельность (участие в региональных, межрегиональных, федеральных, международных проектах и мероприятиях)	Участие в международных проектах – 5, федеральных – 4, межрегиональных – 3, региональных- муниципальных – 2, межведомственных – 1. Отсутствие участия - 0
6.	Разработка и самостоятельная реализация социально-значимых проектов для населения	Наличие – 1, отсутствие – 0
7.	Публикации в СМИ о работе	Наличие – 1, отсутствие – 0
8.	Выпуск собственных изданий	Наличие – 1, отсутствие - 0
	Всего	8 показателей, максимальное количество баллов - 12
ИТОГО		28 показателей, максимальное количество баллов - 38

3. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

ДОСТУПНОСТЬ	КОМФОРТНОСТЬ	КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ
<p>Режим работы: - удобный для посетителей (<i>1 балл</i>) - неудобный -<i>0 баллов</i></p> <p><i>1балл</i></p>	<p>Наличие современного технического оборудования: - музыкальный центр, магнитофон – <i>1 балл</i> - видеопроектор – <i>1 балл</i> - оргтехника – <i>1 балл</i> -свето-звуковая аппаратура – <i>1 балл</i> Отсутствие оборудования -<i>0 баллов</i> <i>4 балла</i></p>	<p>Авторитет учреждения у населения (по результатам опроса и записей в книге отзывов)</p> <p>Авторитет есть – <i>1 балл</i> Нет –<i>0 бал.</i></p> <p><i>1 балл</i></p>
<p>Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение: -Устав учреждения или Положение - <i>1 балл</i> -Штатное расписание- <i>1 б</i></p>	<p>Состояние приклубной территории, внешнего вида здания (оценить по 3-бальной системе)</p> <p>Температурный режим в помещении: Отапливаемое помещение – <i>1</i></p>	<p>Наличие дипломов и грамот за участие во Всероссийских и областных фестивалях- - участие в областных – <i>1 балл</i> Участие во Всероссийских – <i>1балл</i></p>

<p>-Планы и отчеты работы-1б -Журнал учета работы -1б - Журнал учета работы кружков - 1б Отсутствие документов -0 баллов 5баллов</p>	<p><i>балл</i> Не отапливаемое помещение — 0 баллов 4 балла</p>	<p>Отсутствие наград -0 баллов 2 балла</p>
<p>Наличие условий посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями (1 балл) Отсутствие условий -0 баллов 1 балл</p>	<p>Санитарное состояние помещений: -состояние туалетных комнат- (оценить по 3-бальной системе) -питьевая вода – 1 балл -наличие гардероба – 1 балл 5 баллов</p>	<p>Наличие книги отзывов и предложений – 1 балл Отсутствие книги -0 баллов 1 балл</p>
<p>Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: - доска объявлений – 1 балл - афиши – 1 балл, -радио, телевидение– 1балл -пригласительные билеты- 1 балл Отсутствие информирования -0 баллов 4 балла</p>	<p>Художественное оформление помещений: -наличие наглядной агитации – 1 балл -наличие цветов и другого декоративного оформления – 1 балл Отсутствие оформления -0 баллов 2 балла</p>	<p>Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация: 50% - 1 балл 100% -2 балла Отсутствие специалистов – 0 баллов 2 балла</p>
<p>Регулярные отчеты перед населением: 1 раз в год – 1 балл Отсутствие отчетов – 0 баллов 1 балл</p>	<p>Наличие телефонной связи – 1балл Отсутствие связи -0 баллов 1 балл</p>	<p>Использование инновационных форм в работе – 1 балл Отсутствие инновационных форм- 0 баллов 1 балл</p>
<p>Доступность цены по предлагаемым услугам: (по результатам опроса населения) – 1 балл Недоступность -0 балл. 1балл</p>	<p>Наличие интернета – 1 балл Отсутствие связи -0 баллов 1 балл</p>	
<p>Наличие необходимой информации на сайте – www.bus.gov.ru -1 балл отсутствие информации- 0б. 1 балл</p>		

<p>Доступность форм социокультурной деятельности:</p> <p>-любительские объединения и клубы по интересам- 1 балл</p> <p>-кружки художественной самодеятельности: до 3 – 1балл до 5 - 2 балла более 5 – 3 балла</p> <p>Отсутствие коллективов — 0 баллов 4 балла</p>		
<p>Максимально: 18 баллов</p>	<p>Максимально : 17 баллов</p>	<p>Максимально : 7 баллов</p>
<p>ИТОГО: 42 балла</p>		

4. Показатели оценки качества работы учреждений дополнительного образования

I группа	II группа	III группа	IV группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания	Образовательный процесс
Образование для всех категорий населения – 1 балл	Обеспечение музыкальными инструментами (необходимыми для осуществления образовательной деятельности) – 0,5 балла, наличие современного оборудования , мебели, техники – 0,5 балла всего 1 балл	имидж учреждения по опросу посещение населения ОУ (посещение мероприятий или обучение в ОУ) от 70 % населения – 1 балл От 10 % до 60% населения – 0,5 балла До 10% - 0 баллов	Эффективность обучения с последующим поступлением выпускников в профильные учреждения – 1 балл
режим работы, удобный для посетителей – 1 балл	Удовлетворительное состояние территории, здания – 0,5 балла Соблюдение температурного режима в помещениях – 0,5 балла всего 1 балл	Наличие у образовательного учреждения и сотрудников дипломов и грамот за участие в фестивалях и конкурсах – 1 балл	Творческие достижения учащихся, наличие лауреатов, дипломантов, обладателей гран-при – 1 балл
наличие в свободном доступе (на сайте 0,5 балла, на информационном стенде 0,5 балла)	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания - 1 балл	Прием граждан 0,5 – балла, наличие книги отзывов и предложений 0,5 – балла.	укомплектованность преподавателями, имеющими необходимую профессионально-

перечня услуг, документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (Закон «Об образовании», лицензия, устав, локальные акты), наличие перечня дополнительных предпрофессиональных образовательных программ всего 1 балл			педагогическую квалификацию, их своевременное повышение квалификации – 1 балл
наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями (пандусы, световые, звуковые табло) – 1 балл	Санитарно-гигиеническое состояние помещений - 1 балл	Использование инновационных форм в работе, где принимают участие не только учащиеся - 1 балл	расширение спектра образовательных программ и услуг для наиболее полного удовлетворения интересов и потребностей обучающихся и населения – 1 балл
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами 0,5, активное освещение своей работы в СМИ 0,5 всего 1 балл	Художественно-эстетическое оформление помещений - 1 балл	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения – 1 балл	возможность получения дополнительного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья – 1 балл
регулярные отчеты о деятельности ОУ, в том числе творческие отчеты – 1 балл	наличие телефонной связи – 1 балл		вовлечения в систему дополнительного образования детей и подростков, относящихся к числу социально неблагополучных, детей «группы риска» - 1 балл
доступность цены по предлагаемым услугам до 500 – 1 балл от 500 и выше – 0,5 балла	наличие интернета – 1 балл		разработка и реализация программ дистанционного дополнительного образования – 1 балл
наличие собственного сайта учреждения – 1 балл	Наличие противопожарной и охранной сигнализации – 1 балл		использование новых информационных технологий – 1 балл
Территориальная и			наличие механизмов

транспортная доступность – 1 балл			выявления и продвижения талантливых детей – 1 балл
Наличие необходимой информации на сайте – 1 балл			Наличие учебно-методических разработок, авторских программ – 1 балл
Максимальное – 10 баллов	Максимальное – 8 баллов	Максимальное – 5 баллов	Максимальное – 10 баллов
ИТОГО: 33 балла			

5. В целях организации мониторинга качества работы учреждений клубного типа разработаны 3-4 вида показателей, характеризующих качество работы учреждений культуры: доступность, комфортность, культура обслуживания и образовательный процесс.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений строилась исходя из того, что на территории области функционируют учреждения культуры и дополнительного образования не равноценные по своему статусу, штатному расписанию, техническому оснащению и пр. (Районные ДК, сельские ДК, сельские клубы и др.). Поэтому одни показатели оцениваются 1 баллом за наличие показателя и 0 баллов за его отсутствие. Но, для большей достоверности информации, многие пункты, характеризующие тот или иной вид услуг, уточняются дополнительными показателями и оцениваются по нескольким баллам.

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

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

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

Мониторинг качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающие услуги в сфере культуры, (рейтинг) необходимо проводить ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным.