

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 12 декабря 2015

№ 208

Об утверждении методических материалов для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области

В соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области.
4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Министр культуры и туризма
Тульской области**

Т.В. Рыбкина

Согласовано:

Председатель Общественного совета
при министерстве культуры и
туризма Тульской области

С.В. Юдина

Директор ГУК ТО «Объединение
центров развития искусства,
народной культуры и туризма»

Е.В. Арбекова

**Методические материалы для проведения процедуры независимой
оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги
в сфере культуры и искусства**

1.1. Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства (далее – Методические материалы) подготовлены в соответствии с приказами Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)».

1.2. Настоящие Методические материалы определяют механизм проведения независимой оценки качества работы учреждений (далее – учреждения), оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – независимая оценка) на основе формирования единых требований к оценке качества работы учреждений.

1.3. Независимая оценка осуществляется ответственными исполнителями, определенными Общественным советом при министерстве культуры и туризма Тульской области (далее – Общественный совет).

2. Критерии, индикаторы оценки качества работы учреждений

2.1. Независимая оценка осуществляется по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры (искусства);
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (искусства);
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.2. По каждому из критериев устанавливается группа показателей (индикаторов).

2.2.1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры (искусства):

1) полное и сокращенное наименование учреждения культуры(искусства), место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры (искусства), сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;

2) информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры(искусства): общая информация об учреждении; информация о государственном задании на текущий финансовый год; информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; информация о результатах деятельности и об использовании имущества; информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

2.2.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

1) перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры (искусства), ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры (искусства), услуги, предоставляемые на платной основе, стоимость услуг, предоставляемые льготы, условия предоставления льгот;

2) 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; 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.

3) наличие электронных билетов; онлайн-регистрация/наличие электронного бронирования билетов; наличие электронной очереди/электронной записи в учреждение; наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения.

2.2.3. Время ожидания предоставления услуги:

- удобство графика работы организации культуры.

2.2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры:

- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры; состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры; режим, график работы учреждения культуры (искусства); телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная); раздел для

направления предложений по улучшению качества услуг учреждения; онлайн-консультант учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

2.2.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг:

- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения (или виджет на сайте учреждения); ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения; информационные сообщения о проведении независимой оценки; порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения; предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения.

2.3. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по балльной качественной шкале (Приложение № 1 к Методическим материалам).

3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений

3.1. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу (рейтинг) независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области (Приложение № 2 к Методическим материалам).

3.2. Расчет среднего балла учреждения, при проведении независимой оценки качества его работы, производится по формуле:

$$MQ = (Q_{i_1} + Q_{i_2} + \dots + Q_{i_n}) / N,$$

где:

- MQ – средний балл;
- Q_i – количество баллов по каждому из критериев;
- N – количество критериев.

3.3. На основании полученных результатов формируется рейтинг учреждений.

3.4. На основании рейтинга Общественный совет направляет в министерство культуры и туризма Тульской области (далее – Министерство):

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждой организации культуры отдельно).

3.5. Министерство:

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

3.6. Учреждения культуры (искусства) на основании предложений Министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) по форме:

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
-------	--------------------------	--	-----------------	---------------	-----------	--

В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры и искусства.

3.7. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение в контрольные сроки.

**Министр культуры и туризма
Тульской области**

Т.В. Рыбкина

**Критерии независимой оценки качества работы учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области**

(полное наименование учреждения)

№	Показатель (индикатор)	Значимость (баллы)	Оценка в баллах
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12 баллов)		
1.1	<u>Полное и сокращенное наименование учреждения</u> <u>Почтовый адрес, схема проезда</u> <u>Адрес электронной почты</u> <u>Структура организации культуры</u> <u>Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы</u>	1 1 1 1 1	
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения: <u>Общая информация об учреждении;</u> <u>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</u>	1 1	

№	Показатель (индикатор)	Значимость (баллы)	Оценка в баллах
	<u>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</u> <u>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</u> <u>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</u> <u>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</u> <u>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год</u>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 15 баллов)		
2.1	<u>Перечень услуг, предоставляемых учреждением</u> <u>Ограничения по ассортименту услуг,</u> <u>Ограничения по потребителям услуг</u> <u>Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением</u> <u>Услуги, предоставляемые на платной основе,</u> <u>Стоимость услуг</u> <u>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</u>	<p>1</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>1</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>1</p>	
2.2	<u>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</u> <u>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</u> <u>Наличие независимой системы учета посещений сайта</u> <u>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</u> <u>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</u>	<p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p>	

№	Показатель (индикатор)	Значимость (баллы)	Оценка в баллах
	<u>Бесплатность, доступность информации на сайте</u> <u>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте</u> <u>Дата и время размещения информации</u> <u>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</u>	0,5 0,5 0,5 1	
2.3.	<u>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог</u> <u>Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</u> <u>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</u> <u>Виртуальные экскурсии по организации культуры</u>	2 1 1 1	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7 баллов)		
3.1	<u>Удобство графика работы организации культуры:</u> 100% потребителей, из числа опрошенных полностью удовлетворены графиком работы 80% потребителей, из числа опрошенных полностью удовлетворены графиком работы 60% потребителей, из числа опрошенных полностью удовлетворены графиком работы 80% потребителей, из числа опрошенных удовлетворены графиком работы 50% потребителей, из числа опрошенных частично не удовлетворены графиком работы 70% потребителей, из числа опрошенных частично не удовлетворены графиком работы 80% потребителей, из числа опрошенных частично не удовлетворены графиком работы 20% потребителей, из числа опрошенных полностью не удовлетворены графиком работы	7 6 5 4 3 2 1 0	

№	Показатель (индикатор)	Значимость (баллы)	Оценка в баллах
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 7 баллов)		
4.2	<u>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения</u> <u>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения</u> <u>Режим, график работы учреждения</u> <u>Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения(приемная)</u> <u>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения</u> <u>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)</u>	 1 1 1 1 2 1	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 6 баллов)		
5.2	<u>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)</u> <u>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</u> <u>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения</u> <u>Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>Планпо улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения</u>	 1 1 1 1 1 1	

№	Показатель (индикатор)	Значимость (баллы)	Оценка в баллах
	ИТОГО:		

Пояснительная информация, замечания, предложения:

Дата _____ Г.

Эксперт _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Сводная таблица (рейтинг) независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области

№ п/п	Наименование учреждения	Критерии независимой оценки качества работы учреждений (баллы)					Средний балл
		Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Время ожидания в очереди при получении услуги	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Удовлетворённость качеством оказания услуг	

**Председатель Общественного совета при министерстве
культуры и туризма Тульской области**

(подпись) _____ / _____ /
(ФИО)