УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета по
независимой оценке качества работы
государственных учреждений,
подведомственных министерству культуры
Архангельской области
от 14 октября 2013 года
(в редакции от 11 февраля 2014 г.)

П О Р Я Д О К
проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 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 Архангельской области от 25 июня 2013 года № 254-рп «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Архангельской области, оказывающих социальные услуги», распоряжения министерства культуры Архангельской области от 29 мая 2013 года № 85-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области, на 2013 год», распоряжения министерства культуры Архангельской области от 02 июля 2013 года № 115-р «Об утверждении Положения об Общественном совете по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области».

2. Независимая оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области (далее - учреждения), осуществляется Общественным советом по независимой оценке качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Архангельской области (далее - Общественный совет).

3. Функции по проведению независимой оценки качества работы

учреждений Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке министерства культуры Архангельской области.

4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится на основе критериев независимой оценки эффективности работы учреждений, характеризующих:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

культуру обслуживания работников учреждения;

соответствие работников учреждения квалификационным требованиям;

удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

5. Критериями независимой оценки эффективности работы учреждений являются:

5.1. Открытость и доступность информации об учреждении:

5.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах;

5.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

- о режиме работы учреждения;
- номер телефона руководителя учреждения;
- наименование учредителя учреждения;
- номер телефона учредителя учреждения;
- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет государственные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан);

5.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации;

5.1.4. Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru;

5.1.5. Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.;

5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

5.2.1. Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъёмников и т.п.;

5.2.2. Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни;

5.2.3. Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги;

5.2.4. Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий);

5.2.5. Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.);

5.2.6. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба);

5.2.7. Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;

5.3. Культура обслуживания и компетентность работников учреждения:

5.3.1. Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений;

5.3.2. Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию);

5.3.3. Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников);

5.4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

6. Ежегодный контроль учреждений Общественным советом в целях проведения независимой оценки качества их работы (далее - контроль) проводится на основании плана работы Общественного совета, включающего в себя сроки осуществления контроля, и согласованного с министром культуры Архангельской области.

Для проведения контроля в учреждении формируется Общественная комиссия в составе не менее 3-х человек из числа членов Общественного совета. Персональный состав Общественной комиссии определяется на заседании Общественного совета, но не позднее 10 рабочих дней до установленного планом дня начала проведения контроля.

7. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения Общественным советом условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, -

по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам контроля учреждений Общественной комиссией (приложение № 1 к Порядку).

Критерий «уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

Анкетирование организуется подведомственным министерству культуры Архангельской области государственным бюджетным учреждением профессионального образования Архангельской области «Архангельский колледж культуры и искусства» не ранее, чем за две недели до проведения контроля; количество респондентов, участвующих в опросе, – не менее 50. Процедура заполнения анкеты респондентом обеспечивается при соблюдении правил работы с персональными данными, гарантирующих независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования,

Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

8. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг члены Общественной комиссии вправе:

посещать территорию и помещения учреждения;

получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету проводимых мероприятий, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения контроля, поступивший от Общественной комиссии в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг документы либо установления им других препятствий член Общественной комиссии должен уведомить об этом министерство культуры Архангельской области.

9. Общественная комиссия в ходе проведения контроля заполняет бланки установленной формы и предоставляет их в течение 10 рабочих дней со дня завершения контроля секретарю Общественного совета.

10. Председатель и секретарь Общественного совета осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F= F1+ F2+ F3+ F4, \text{ где}$$

F–суммарная оценка

F1- F4 оценки по критериям

11. В течение 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждений председатель Общественного совета представляет результаты к обсуждению на заседании Общественного совета для выработки предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

12. По итогам заседания Общественного совета председатель Общественного совета в течение 3 рабочих дней направляет в министерство культуры Архангельской области:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги их деятельности;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

13. Министерство культуры Архангельской области по мере получения от Общественного совета оценки качества работы учреждений и предложений:

13.1 обеспечивает предоставление учреждениями информации, необходимой для граждан-потребителей услуг, с учетом предложений Общественного совета;

13.2 размещает на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о результатах изучения общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений;

13.3 рассматривает предложения Общественного совета о поощрении руководителей учреждения, которые определены лучшими по итогам рейтинга;

13.4 разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом предложений Общественного совета, информирует Общественный совет о ходе их реализации с размещением данной информации на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

13.5 принимает иные меры.

14. По итогам года на основании полученных результатов каждому учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде.

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

Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть размещен на официальных сайтах учреждений и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

_____

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы
государственных учреждений,
подведомственных министерству
культуры Архангельской области

БЛАНК
независимой оценки качества работы

_____
(наименование государственного учреждения)

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максимально – 34)	Оценка экспертов			Примечание (причина той или иной оценки)
			1	2	3	
1.	**Открытость и доступность информации об учреждении**	**13**				
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах	да -1 нет - 0				
1.2	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:					
1.2.1	- наличие информации о режиме работы учреждения;	да -1 нет - 0				
1.2.2.	- номер телефона руководителя учреждения;	да -1 нет – 0				
1.2.3.	- наименование учредителя учреждения;	да -1 нет – 0				
1.2.4.	- номер телефона учредителя учреждения;	да -1 нет – 0				
1.2.5.	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет государственные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан)	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
1.3.	Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
1.4.	Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru:	нет - 0 да, не в полном объеме - 1 да, в полном объеме - 2				
1.5.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.*	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
2.	**Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**	**14**				

2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъёмников и т.п.	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
2.2.	Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни:	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
2.3.	Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
2.4.	Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий)	неудовлетворительная - 0 удовлетворительная - 1 хорошая - 2				
2.5.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.)	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2				
2.6.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2				
2.7.	Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2				
3.	**Культура обслуживания и компетентность работников учреждения**	**7**				
3.1.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений	нет - 0 имеется, недоступна – 1 имеется, доступ ограничен – 2 имеется, доступна - 3				
3.2.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2				
3.3.	Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2				
4.	**Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью***	**Средний балл** (максимально - 10)				

*средний балл по учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетируемых.

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы
государственных учреждений,
подведомственных министерству
культуры Архангельской области

А Н К Е Т А
потребителя услуг учреждения для определения критерия
«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»

_____
(наименование учреждения)

№ п/п	Вопрос, уровень оценки	Баллы (максимально – 10)
1	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения, в том числе в электронной форме *высокий* *средний* *низкий*	 2 1 0
2	Комфортность и доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: *высокий* *средний* *низкий*	 2 1 0
3	Культура обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность работников): *высокий* *средний* *низкий*	 2 1 0
4	Безопасность оказания услуги (пропускной режим, организация дежурств, степень освещенности, отсутствие видимых препятствий, в случае опасности - наличие предупреждающих объявлений, и т.п.): *высокий* *средний* *низкий*	 2 1 0
5	Эстетика и оформление помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные и концертные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.), состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба) *высокий* *средний* *низкий*	 2 1 0
	ИТОГО	

Дополнительно: отзывы о предоставлении услуг в учреждении, пожелания (заполняется по усмотрению участника анкетирования):

_____
_____
_____

Дата заполнения:

_____