Утверждён решением
Общественного совета
при Министерстве культуры
Республики Адыгея
(протокол №1 от 17.04.2014г)

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы республиканских государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Адыгея

1.Общественный совет при Министерстве культуры Республики Адыгея при проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы государственных учреждений, (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Республики Адыгея.

1.2 . Порядок разработан на основе принципов:

- объективности;
- практической направленности;
- системности;
- достоверности;
- комплексности.

2. Функции по проведению независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Министерства культуры Республики Адыгея.

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

3.1. Формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

3.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

3.3. Формирование рейтингов работы учреждений;

3.4. Обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

3.5. Подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес Министерства культуры Республики Адыгея и заинтересованных организаций.

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

4.1. Открытость и доступность информации об учреждении;

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

4.3. Культуру обслуживания работников учреждения и соблюдение профессиональной этики;

4.4. Укомплектованность и соответствие работников учреждения квалификационным требованиям;

4.5. Удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

5. Критериями независимой оценки качества работы учреждений являются:

5.1. Открытость и доступность информации об учреждении:

5.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, режима работы учреждения;

5.1.2.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, книга отзывов и предложений);

5.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации;

5.1.4. Наличие 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, иными методами;

5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения:

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

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, наличие очередей при получении услуги;

5.2.4. Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение, стоянка для легковых автомобилей);

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. Критерии оценки работы учреждений:

Библиотечные учреждения

5.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

5.4.2. Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями;

5.4.3. Возможность доступа к фондам других библиотек;

5.4.4. Уровень проведения массовых мероприятий, социальная адресность (охват разных социальных слоев населения, возрастных категорий, специальных групп и др);

5.4.5. Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, и другие);

5.4.6. Доступность цены по предлагаемым услугам.

Клубные учреждения

5.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

5.4.2. Уровень проведения культурно-массовых мероприятий;

5.4.3. Спектр предоставляемых населению культурно-досуговых услуг, социальная адресность (охват разных социальных слоев населения, возрастных категорий, специальных групп и др);

5.4.4. Участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях и конкурсах;

5.4.5. Предоставление сервисных услуг;

5.4.6. Доступность цены по предлагаемым услугам.

Музеи

5.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

5.4.2.Ежегодная обновляемость фондов музея новыми экспонатами;

5.4.3.Использование инновационных форм работы;

5.4.4.Интенсивность создания новых постоянных, временных и передвижных экспозиций и выставок;

5.4.5.Предоставление сервисных услуг;

5.4.6.доступность цены по предлагаемым услугам.

Театрально-концертные учреждения

5.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении

5.4.2. Полнота формирования, художественный уровень репертуара (с позиции охвата разных социальных слоев населения, специальных групп потребителей и др.)

5.4.3. Художественно-эстетический уровня сценического оформления предоставляемой программы;

5.4.4. Интенсивность обновления текущего репертуара;

5.4.5. Уровень развития гастрольной деятельности учреждения;

5.4.6. Участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях;

5.4.7. Предоставление сервисных услуг;

5.4.8. Доступность цены по предлагаемым услугам.

Образовательные учреждения

5.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

5.4.2. Укомплектованность преподавателями с высшим специальным образованием не менее % (укомплектованность преподавателями с учеными степенями, званиями не менее %);

5.4.3. Оснащенность учебных кабинетов современным оборудованием, средствами обучения и мебелью, обеспеченность методической и учебной литературой, наличие библиотеки;

5.4.4. Доля выпускников образовательного учреждения, продолживших обучение и/или трудоустроившихся согласно полученной специальности;

5.4.5. Участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях, конкурсах;

5.4.6. Доступность цены по предлагаемым услугам.

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

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

По решению членов Общественного совета для проведения контроля в учреждениях в составе Общественного совета могут создаваться две и более Общественных комиссии. Решение о количестве Общественных комиссий и их персональном составе принимается членами Общественного совета большинством голосов от присутствующих на заседании Общественного совета.

Общественную комиссию возглавляет руководитель Общественной комиссии, избираемый членами Общественной комиссии из своего состава.

Руководитель Общественной комиссии имеет право подписывать и направлять от имени Общественной комиссии запросы, обращения, иные документы в учреждения от имени Общественной комиссии.

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 «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку). Анкетирование проводится не ранее, чем за две недели до проведения контроля; количество респондентов, участвующих в опросе, – не менее 50.

При обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

8. В период проведения независимой оценки качества работы учреждения 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 документы либо установления им других препятствий член Общественной комиссии должен уведомить об этом Общественный совет и Министерство культуры Республики Адыгея.

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

10. Общественный совет осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F= F1+ F2+ F3+ F4, \text{ где}$$

F–суммарная оценка

F1- F4 оценки по критериям.

По итогам расчета независимой оценки качества работы учреждения Общественным советом составляется рейтинг учреждений.

11. По итогам заседания Общественного совета председатель Общественного совета в течение 3 рабочих дней со дня проведения

Общественного совета направляет в Министерство культуры Республики Адыгея:

–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.

Приложение № 1

БЛАНК
независимой оценки качества работы

_____
(название государственного учреждения)

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максимально – 34)	Оценка экспертов		
			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.	- контактный телефон 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 информации на сайте www.bus.gov.ru:	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 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.	Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение, стоянка для	не благоустроенная - 0 частично благоустроенная - 1			

	легковых автомобилей, наличие очередей)*	благоустроенная- 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 книги отзывов и предложений	1			
3.2.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию)	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2			
3.3.	Соответствие квалификационным требованиям работников учреждения	нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2			
3.4.	Оперативность и качество обслуживания:	неудовлетворительное - 0 удовлетворительное - 1 хорошее - 2			
4.	**Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью****	**Средний балл** (максимально - 8)			