

УТВЕРЖДЕН

Решением заседания Общественного совета при департаменте культуры Кировской области по независимой оценке качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры от 26 февраля 2014 года

Порядок проведения независимой оценки качества работы областных учреждений Кировской области, оказывающих услуги в сфере культуры

I. Организация проведения независимой оценки качества работы областных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

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

2. Общественный совет при департаменте культуры Кировской области (далее – Общественный совет) по независимой оценке качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Кировской области.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. организация мониторинга качества работы учреждений:

определение 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, организация имиджевой политики учреждения);

установление периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью on-line голосования, анкетирования посетителей учреждений;

выявление общественного мнения о качестве работы учреждений;

обобщение и анализ результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными организациями и средствами массовой информации;

направление в департамент культуры Кировской области следующей информации:

предложений по 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 департамента культуры Кировской области.

II. Показатели качества работы областных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на четыре 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 имиджевой политики учреждения.

1. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Доступность библиотеки для всех категорий пользователей	Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Реализация режима работы, удобного для посетителей	Наличие посадочных мест	Квалификация персонала	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ)

			и др.)
Наличие сайта, on-line услуг	Получение документа без промедлений	Соблюдение профессиональной этики	участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Наличие службы внестационарного обслуживания, межбиблиотечного абонемента	Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	Оперативность и качество обслуживания	Реализация совместных проектов с другими организациями
Организация и проведение мероприятий по организации досуга населения в библиотеке	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)		Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период
Наличие публичных отчетов библиотеки о деятельности	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью		
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений		
Выездная деятельность в районах Кировской области			

2. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

I группа	II группа	III группа	IV группа
----------	-----------	------------	-----------

<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Реализация режима работы, удобного для посетителей, в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники	Соблюдение профессиональной этики	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях и конкурсах	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Наличие регулярных отчетов (отчетных концертов) перед населением	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	Реализация совместных проектов с другими организациями
Доступность цены по предлагаемым услугам	Художественное оформление помещений	Использование инновационных формы в работе учреждения	Наличие новых собственных программ (культурно-развлекательных, культурно-образовательных, игровых и т.п.) за отчетный период
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений	Повышение квалификации сотрудников учреждения	
Обеспечение работы любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		Наличие внутреннего контроля оценки качества предоставляемых услуг	

Выездная творческая деятельность в районах Кировской области			
--	--	--	--

3. Показатели оценки работы музеев:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Доступность музеев для всех категорий пользователей	Наличие информации о работе музея: доска объявлений, сайт	Наличие книги отзывов и предложений	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Организация режима работы музея, удобного для посетителей	Разнообразие тематических экскурсионных маршрутов, лекториев и далее	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Наличие сайта, on-line услуг	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах	Соблюдение профессиональной этики	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Доступность цены по предлагаемым услугам	Ежегодная обновляемость фондов	Оперативность и качество обслуживания	Реализация совместных проектов с другими организациями
Проведение музеем мероприятий по организации досуга населения	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)		Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период
Наличие публичных отчетов музея о деятельности	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью		

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		
Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений		
Выездная творческая деятельность в районах Кировской области			

4. Показатели оценки деятельности театрально-концертных учреждений:

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Наличие информации (ее актуальность) у входа и в помещениях театра (удобных для чтения) о наименовании театра; о репертуаре театра; о режиме работы билетных касс; о номерах телефонов; перечень оказываемых театром услуг, в том числе дополнительных услуг, бесплатных и платных – с указанием стоимости, а также сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; о способах доведения потребителем своих отзывов, замечаний и	Оснащение: креслами для зрителей, не имеющими внешних повреждений, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу; местами для сидения в фойе	Соблюдение профессиональной этики. Наличие или отсутствие обоснованных жалоб.	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных

предложений о работе театра			
Режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений	Реализация театром просветительско-воспитательной функции	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Наличие дифференцированной расценки мест зрительного зала	Санитарное состояние помещений (туалетных комнат, буфета и т.д.),	Наличие дипломов и наград за участие в фестивалях, конкурсах, наград, званий	Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах
Наличие условий для посещения учреждений гражданами с ограниченными возможностями	Наличие буклетов, программ спектаклей, концертов	Укомплектованность специалистами и их квалификация	Реализация совместных проектов с другими организациями
Наличие благотворительных мероприятий для социально незащищенных слоев населения (многодетных семей, воспитанников детских домов, инвалидов и т.д.)	Наличие условий для обеспечения безопасности зрителей	Участие в реализации государственных и иных культурных и социальных программ и проектов	Наличие новых постановок (концертных программ), поставленных собственными силами за отчетный период
Регулярные публичные отчеты перед населением	Оснащение специальным оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество проведения мероприятия	Повышение квалификации сотрудников учреждения	
Наличие у зрителей возможности выразить свое мнение (обратная связь) о мероприятиях,		Наличие внутреннего контроля за качеством оказания	

здать вопрос (в книге отзывов, на сайте)		услуг	
Гастрольная деятельность в муниципальных районах Кировской области			

5. Показатели оценки деятельности профессиональных образовательных организаций

I группа	II группа	III группа	IV группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>	<i>Имиджевая политика</i>
Информационная открытость образовательной организации в соответствии со ст. 29 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: наличие стенда «уголка потребителя» в помещении, официального сайта в сети Интернет и т.д.(ее актуальность)	Наличие оборудованных учебных кабинетов	Соблюдение профессиональной этики. Наличие или отсутствие обоснованных жалоб.	Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных
Соответствие реализуемых образовательных программ в образовательной организации запросу потребителей (рынка труда региона, населения)	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений	Наличие дипломов и наград за участие в фестивалях, конкурсах, наград, званий	Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.)
Взаимодействие с работодателями (для профессиональных образовательных организаций); с	Аккуратность состояния помещений (в том числе туалетных комнат, душевых, мест общепита, общежитий и	Укомплектованность специалистами и их квалификация	участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах

родителями (их представителями) и профессиональными образовательными организациями (для организаций дополнительного образования)	т.д.)		
Наличие условий для посещения образовательной организации гражданами с ограниченными возможностями	Наличие мест отдыха, методической работы педагогических работников, достаточное наличие посадочных мест в коридорах, фойе	Участие в реализации государственных и иных культурных и социальных программ и проектов	Реализация совместных проектов с другими организациями
Осуществление выездной творческой деятельности учебными творческими коллективами в муниципальные районы Кировской области, наличие регулярных отчетов о творческой деятельности учебных творческих коллективов (отчетные концерты) перед населением	Наличие условий для обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательной организации	Повышение квалификации работников учреждения	Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период
Соблюдение прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и детей инвалидов	Наличие в библиотеке учебников и учебных пособий из основного списка литературы, приводимой в программах дисциплин, в том числе, в электронном виде	Наличие внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг	
Обеспечение сохранения контингента обучающихся	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений		
Количество нетрудоустроенных			

выпускников очной формы обучения учреждений СПО (без учета самостоятельно трудоустроившихся, продолживших обучение на следующем уровне по очной форме, а также призванных в ряды Вооруженных Сил)			
---	--	--	--

6. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

7. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл – 26 баллов.

8. 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.

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