Утверждён решением
Общественного совета
при министерстве культуры
Красноярского края
(протокол № 8 от 14.08.2013)

# ПОРЯДОК
# независимой оценки качества работы краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры Красноярского края

## 1. Общие положения

1.1. Порядок независимой оценки качества работы краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры Красноярского края (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р.

1.2. Порядок определяет единые подходы и методики независимой оценки качества работы краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры Красноярского края (далее – учреждения) на основе:

формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социального обслуживания;

учета мнений граждан, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, экспертов о деятельности учреждений.

1.3. Порядок разработан на основе принципов:

объективности;

практической направленности;

системности;

достоверности;

комплексности.

## 2. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений

2.1. Организатором независимой оценки качества работы учреждений (далее – оценка качества) является Общественный совет при министерстве культуры Красноярского края (далее – Общественный совет).

2.2. Общественный совет ежегодно формирует перечень учреждений для проведения оценки качества их работы и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов, волонтёров.

2.3. Общественный совет размещает на официальном сайте министерства культуры Красноярского края (далее – министерство) объявление о формировании рабочей группы и приёме заявлений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов и волонтёров, желающих принять участие в её деятельности.

2.4. Министерство оказывает организационно-техническое содействие Общественному совету в проведении оценки качества.

2.5. Оценка качества осуществляется на основании следующих критериев:

2.5.1. Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе

информации, размещение которой на официальном сайте www.bas.gov.ru установлено приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено стандартом качества оказания государственных услуг в области культуры, утверждённым постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

информации о мероприятиях, планируемых учреждением на будущий месяц;

информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения;

дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании», Правилами размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2012 № 343, порядком приёма граждан на обучение по образовательным программам, ежегодно утверждаемым приказом Минобрнауки России (при оценке

качества краевых государственных образовательных учреждений в области культуры).

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

2.5.3. Соответствие времени ожидания в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту).

2.5.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

2.5.5. Удовлетворенность граждан – получателей услуг качеством работы учреждения.

2.6. Для расчёта оценки открытости и доступности информации об учреждениях министерство предоставляет в рабочую группу информацию о текущем значении рейтинга открытости и прозрачности учреждения, опубликованном на сайте www.bus.gov.ru.

Учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, представляют в рабочую группу следующие сведения:

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 6-9 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры, утверждённого приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 70-112 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

2.7. Для расчёта оценки комфортности условий и доступности получения услуг, предоставляемых учреждением, рабочая группа организует выявление и обобщение общественного мнения, в том числе оценку по этому критерию со стороны общественных организаций, в том числе общественных организаций граждан с ограниченными возможностями здоровья, профессиональных сообществ и экспертов.

2.8. Для расчёта оценок соответствия времени ожидания гражданами в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту) учреждениями, а также доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения рабочая группа организует не менее 5 контрольных обращений членов рабочей группы за получением соответствующих услуг.

2.9. С целью выявления степени удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения организуют мониторинг мнения граждан в следующих формах:

оценка гражданами качества услуг учреждения на интернет-сайте учреждения;

оценка гражданами качества услуг учреждения в книге жалоб и предложений учреждения;

оценка гражданами качества услуг учреждения путём очного анкетирования.

Все формы мониторинга мнения граждан о качестве работы учреждения должны предоставлять возможность оценки по 5-балльной шкале: «неприемлемо», «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично», а также возможность комментария к оценке.

Для расчёта оценки удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, предоставляют в рабочую группу информацию об общем количестве граждан, принявших участие в каждой из форм мониторинга, и количестве граждан, оценивших качество работы учреждения «неприемлемо», «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

В случае если учреждением не организован мониторинг в одной или нескольких формах, предусмотренных Порядком, соответствующий показатель будет иметь минимальное значение – 0 баллов.

2.10. С целью выявления мнения средств массовой информации о качестве работы учреждений министерство организует мониторинг критических материалов о работе учреждений, опубликованных в средствах массовой информации.

По каждому критическому материалу о низком качестве работы учреждений министерством совместно с соответствующим учреждением проводится проверка достоверности и обоснованности фактов, опубликованных в средстве массовой информации.

Для расчёта оценки работы учреждения средствами массовой информации министерство предоставляет в рабочую группу информацию о количестве обоснованных критических материалов о низком качестве работы учреждения, опубликованных в средствах массовой информации.

2.11. Рабочая группа имеет право осуществлять проверку достоверности предоставленных для оценки качества сведений в любой доступной для неё форме.

2.12. Результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений с предложениями об улучшении качества работы учреждений направляются Общественным советом министерству.

2.13. Министерство размещает результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений на официальном сайте, и направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы.

## 3. Расчет сводной независимой оценки качества работы учреждения

3.1. Расчет сводной независимой оценки качества работы учреждения осуществляется по формуле:

F = F1+ F2+ F3+ F4+ F5–F6, где

F – сводная независимая оценка эффективности работы учреждения;

F1 – оценка открытости и доступности информации об учреждении;

F2 – оценка комфортности условий и доступности получения услуг, предоставляемых учреждением;

F3 – оценка соответствия времени ожидания в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту);

F4 – оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения;

F5 – оценка удовлетворенности граждан – получателей услуг качеством работы учреждения;

F6 – оценка работы учреждения средствами массовой информации.

3.2. Расчет индикатора F1 осуществляется по формуле:

для краевых государственных учреждений культуры –

F1 = A1+A2+A3+A4+A5+A6,

для краевых государственных образовательных учреждений в области культуры –

F1 = A1+A2+A3+A4+A5+A6+A7, где

A1 – текущее значение рейтинга открытости и прозрачности учреждения, опубликованного на сайте www.das.gov.ru (максимальное значение – 1 балл);

A2 – оценка открытости и доступности информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено стандартом качества оказания государственных услуг в области культуры, утверждённым постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п (максимальное значение – 1 балл);

A3 – оценка открытости и доступности информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (максимальное значение – 1 балл);

A4 – оценка открытости и доступности информации о мероприятиях, планируемых учреждением на будущий месяц (1 балл за размещение информации на интернет-сайте учреждения за 15 дней до начала планового периода);

A5 – оценка открытости и доступности информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения (1 балл за наличие информации на интернет-сайте учреждения);

A6 – оценка открытости и доступности дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте

учреждения установлено приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384 (максимальное значение – 1 балл);

А7 – оценка открытости и доступности информации, требования к открытости и доступности которой установлены Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании», Правилами размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2012 № 343, порядком приёма граждан на обучение по образовательным программам, ежегодно утверждаемым приказом Минобрнауки России (максимальное значение – 1 балл).

3.2.1. Расчет индикатора А2 осуществляется по формуле:

А2 = В/5, где

В – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.2.2. Расчет индикатора А3 осуществляется по формуле:

А3 = С/4, где

С – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 6-9 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.2.3. Расчет индикатора А6 осуществляется по формуле:

А6 = Е/5, где

Е – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры, утверждённого приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384.

3.2.4. Расчет индикатора А7 осуществляется по формуле:

А7 = D/43, где

D – число документов (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 70-112 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.3. Расчет индикатора F2 осуществляется по формуле:

F2 = (Q1+ Q2+ Q3)/30, где

Q1 – среднее арифметическое значение оценок комфортности условий получения услуг в учреждении (максимальное значение – 10 баллов);

Q2 – среднее арифметическое значение оценок доступности получения услуг в учреждении (максимальное значение – 10 баллов);

Q3 – среднее арифметическое значение оценок доступности получения услуг в учреждении для граждан с ограниченными возможностями здоровья (максимальное значение – 10 баллов).

3.4. Расчет индикатора F3 осуществляется по формуле:

F3 = R/W, где

W – реальное время ожидания в очереди при получении услуги;

R – установленное стандартом качества оказания услуг (административным регламентом) время ожидания в очереди при получении услуги.

3.5. Расчет индикатора F4 осуществляется по формуле:

F4 = T/10, где

T – среднее арифметическое значение оценок доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения (максимальное значение – 10 баллов).

3.6. Расчет индикатора F5 осуществляется по формуле:

F5 = (Y1+ Y2+ Y3)/300, где

Y1 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения на интернет-сайте учреждения (максимальное значение – 100 баллов);

Y2 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения в книге жалоб и предложений учреждения (максимальное значение – 100 баллов);

Y3 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения в форме очного анкетирования (максимальное значение – 100 баллов).

3.7. Расчет индикатора F6 осуществляется по формуле:

F6 = U*0,5, где

U – количество обоснованных критических материалов о низком качестве работы учреждения, опубликованных в средствах массовой информации.