

Приложение № 4
к приказу
Министерства культуры
Республики Башкортостан
от «___» _____ 2013 г.
№ _____

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Башкортостан, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, на 2013-2015 годы

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

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

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

3. Основными функциями Общественного совета являются:

а) формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

б) организация мониторинга качества работы учреждений в части:

- определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг; культуру обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

- установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью он-лайн голосования, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», анкетирования посетителей учреждений;

- изучения общественного мнения о качестве работы учреждений;

- обобщения и анализа результатов изучения общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными учреждениями и средствами массовой информации;

- направления в Министерство культуры Республики Башкортостан следующей информации:

- предложений об 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:

а) формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

б) сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

в) формирование рейтингов работы учреждений;

г) общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

д) 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 Министерства культуры Республики Башкортостан.

II. Показатели качества работы государственных учреждений Республики Башкортостан, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

№	Показатели	Тип учреждений				
		Театрально-концертные учреждения	Учреждения Культурно-Досугового типа	Музеи	Библиотеки	Образоват. учреждения средне.проф. образования
<i>Общие показатели</i> (хорошо, плохо, удовлетворительно)						
1.	Наличие информации о работе учреждения (сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность					

	взимания платы за услугу в рамках государственного задания установлена федеральными законами, сайт, информационные стенды)					
2.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование здания, помещений, благоустройство территории, санитарное состояние.					
3.	Доступность учреждения и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья					
4.	Культура обслуживания посетителей (наличие книги отзывов и предложений, наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и республиканских фестивалях, число информационно просветительских мероприятий)					
5.	Удовлетворенность режимом работы (графиком)					
6.	Разнообразие ценовой политики (наличие абонементов, льгот, акций)					
7.	Кодекс профессиональной					

	этики в соответствующей сфере деятельности					
8.	Стоимость услуг (при наличии платных услуг)					

Персональные показатели

(хорошо, плохо, удовлетворительно – подчеркнуть нужный вариант ответа)

Театрально-концертные учреждения		
1.	Репертуарная политика (жанровое разнообразие)	хорошо плохо удовлетворительно
Учреждения культурно-досугового типа		
1.	Наличие разнообразных клубных формирований (кружки, любительские объединения, клубы по интересам)	хорошо плохо удовлетворительно
2.	Имидж учреждения у населения	хорошо плохо удовлетворительно
3.	Разнообразие мероприятий (с позиции охвата разных возрастов и социальных слоев населения, специальных групп потребителей)	хорошо плохо удовлетворительно
4.	Регулярные творческие отчеты перед населением	хорошо плохо удовлетворительно
5.	Количество клубных формирований на бесплатной и платной основе	хорошо плохо удовлетворительно
Музеи		
1.	Уровень экскурсионного обслуживания	хорошо плохо удовлетворительно
2.	Актуальность лекций, образовательных	хорошо плохо

	программ и иных программных мероприятий, использование в работе новых технологий	удовлетворительно
3.	Ежегодная обновляемость фондов	хорошо плохо удовлетворительно
Библиотеки		
1.	Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование и др.)	хорошо плохо удовлетворительно
2.	Актуальность образовательных программ и иных программных мероприятий, использование в работе новых технологий (ЭДД, МБА и т.д.)	хорошо плохо удовлетворительно
3.	Квалификация сотрудников (прошедшие квалификацию в течении посл. 3 лет)	хорошо плохо удовлетворительно
4.	Публичные отчеты библиотеки о деятельности	хорошо плохо удовлетворительно
5.	Наличие посадочных мест	хорошо плохо удовлетворительно
Образовательные учреждения среднего проф. образования		
1.	Создание условий для сохранения здоровья обучающихся (медобеспечение, организация горячего питания, занятия физкультурой и спортом)	хорошо плохо удовлетворительно
2.	Мероприятия внеурочной деятельности	хорошо плохо удовлетворительно
3.	Удовлетворенность	

	качеством преподавания (качеством преподавания внеурочных мероприятий)	хорошо плохо удовлетворительно
4.	Применение инновационных технологий при организации учебного процесса	хорошо плохо удовлетворительно
5.	Профессионализм педагогических работников образовательного учреждения	хорошо плохо удовлетворительно

б. Система и методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений:

а) по окончании работы по оценке качества результаты обобщаются и предоставляются на рассмотрение Общественного совета.

б) система оценки результатов анкетирования посетителей учреждений формируется:

- по каждому учреждению отдельно;
- по каждому вопросу в анкете.

в) методика расчета результатов рассчитывается следующим образом:

- сумма ответов по варианту «хорошо», «удовлетворительно», «плохо» делиться на количество опрошенных всего:

$$\text{ПЭ} = \frac{\text{N хор}}{\text{N всего}} \times 100\%,$$

$$\text{ПЭ} = \frac{\text{N удов}}{\text{N всего}} \times 100\%,$$

$$\text{ПЭ} = \frac{\text{N плохо}}{\text{N всего}} \times 100\%, \text{ где}$$

ПЭ – показатель эффективности;

N хор. – число ответов по варианту «хорошо»;

N удов. – число ответов по варианту «удовлетворительно»;

N плохо – число ответов по варианту «плохо»;

N всего – число опрошенных, всего.

г) На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой экспертной оценки.

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