

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела
Чувашской Республики
от «29» августа 2013 г. № 01-07/346

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Чувашской Республики, подведомственных Министерству культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

1. Система независимой оценки качества работы государственных учреждений Чувашской Республики, подведомственных Министерству культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее – учреждения), основывается на принципах добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при Министерстве культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее - Общественный совет) при проведении независимой оценки качества работы учреждений руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Чувашской Республики.

3. Функциями Общественного совета при проведении независимой оценки качества работы учреждений являются:

3.1. формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

3.2. определение критериев эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждениях, в том числе полнота информации об учреждениях и порядке предоставления услуг;

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

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях;

3.3. организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами, в том числе путем:

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;

выявления общественного мнения о качестве работы учреждений;

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

3.4. направление в Министерство культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее – Минкультуры Чувашии) следующей информации:

информации о результатах оценки качества работы учреждений; предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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 Минкультуры Чувашии 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 Минкультуры Чувашии.

II. Показатели качества работы учреждений

1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении;

II группа - показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения услуг учреждения;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонал.

2. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Открытость и доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
наличие сайта, online услуг	наличие посадочных мест	соблюдение профессиональной этики
наличие на сайте документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	оперативность и качество обслуживания
наличие службы вне-стационарного об-	возможность доступа к фондам других библиотек	

служивания		
публичные отчеты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие иной необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	

3. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

I группа	II группа	III группа
Открытость и доступность	Комфортность	Культура обслуживания
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	имидж учреждения у населения
наличие на сайте документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) учреждения современными средствами и мебелью	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях и конкурсах
удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки, наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
наличие условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	художественное оформление помещений	использование инновационных форм в работе
регулярные отчеты перед населением	наличие телефонной связи	
доступность цен по предлагаемым услугам	наличие интернета	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		

4. Показатели оценки работы музейных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность музея для всех категорий пользователей	наличие информации о работе музея: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
наличие сайта, on-line услуг	состояние прилегающей к музею территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	соблюдение профессиональной этики
анонс проведения выставок и экспозиций, в т.ч. передвижных	ежегодная обновляемость фондов музея новыми экспонатами	оперативность и качество обслуживания
доступность цен по предлагаемым услугам	возможность доступа к фондам других музеев	
публичные отчеты музея о деятельности	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) музея современными средствами и специальной мебелью	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	
	наличие интернета	
	наличие телефонной связи	

5. Показатели оценки работы архивных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность учреждения для всех категорий пользователей	наличие информации о работе учреждения: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	состояние прилегающей к учреждению территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация

наличие сайта, on-line услуг	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	соблюдение профессиональной этики
обеспечение сохранности архивных документов	наличие читальных залов	исполнение запросов в нормативные сроки
доступность цены по предлагаемым услугам	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) архива современными средствами, мебелью	
публичные отчеты учреждения о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	
	наличие интернета	
	наличие телефонной связи	

6. Показатели оценки работы театрально-концертных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность учреждения для всех категорий пользователей	наличие информации о работе учреждения: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие эстетического внешнего вида учреждения, комфортности зрительного зала, вестибюля, фойе, мест общего пользования	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
наличие сайта, on-line услуг	полнота формирования репертуара (с позиции охвата разных социальных слоев населения, специальных групп потребителей и др.)	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях
публичные отчеты о деятельности	интенсивность обновления текущего репертуара	соблюдение профессиональной этики
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба, буфета)	
удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки, наличие обустроенных стоянок для автомобилей возле учре-	соответствие противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности требованиям нормативных документов	

ждения	
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи
организация и развитие гастрольной деятельности учреждения	
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	

7. Показатели оценки работы образовательных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность учреждения для всех категорий пользователей	наличие информации о работе образовательного учреждения: доска объявлений, сайт	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие эстетического внешнего вида и комфортности вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования	укомплектованность преподавателями с высшим специальным образованием не менее 90% (укомплектованность преподавателями с учеными степенями, званиями в институте не менее 55%)
наличие сайта, on-line услуг	соответствие противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности требованиям нормативных документов	соблюдение профессиональной этики
выполнение ежегодного плана приема согласно контрольным цифрам приема	морально-психологический климат	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях, конкурсах
доступность цены по предлагаемым услугам	соответствие условий обучения (размещение ОУ, здание, воздушно-тепловой режим, искусственное и естественное освещение, водоснабжение и канализация, организация медицинского обслуживания, организация питания) требованиям норм СанПиН	
наличие общежитий для иногородних поступающих или воз-	оснащенность учебных кабинетов современным оборудованием, средствами обучения и ме-	

можность размещения в общежитиях других учебных заведений	белью, обеспеченность методической и учебной литературой	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	наличие в учебном заведении предметных кружков, кружков по интересам, спортивных секций и др.	
	возможность бесплатного пользования книжным фондом библиотеки учебного заведения	
	наличие телефонной связи	

8. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет согласно приложению к настоящему Порядку.

9. Независимая оценка качества работы учреждения по вышеуказанным критериям осуществляется путем изучения Общественным советом условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, результатов общественного мнения.

10. 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.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 20.

11. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

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

12. В течение 10 дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждений председатель Общественного совета направляет в Минкультуры Чувашии:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.