УТВЕРЖДЕН
Протоколом Общественного совета при Управлении культуры и архива Пензенской области по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений Пензенской области, подведомственных Управлению культуры и архива Пензенской области
от «30» января 2014 № 1

**Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Пензенской области, подведомственных Управлению культуры и архива Пензенской области**

1. Система независимой оценки качества работы государственных учреждений Пензенской области, подведомственных Управлению культуры и архива Пензенской области (далее – учреждения), основывается на принципах добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при Управлении культуры и архива Пензенской области (далее - Общественный совет) при проведении независимой оценки качества работы учреждений руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Пензенской области.

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 Управление культуры и архива Пензенской области (далее – Управление) 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 Управления 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 Управления.

## 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;

II 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, on-lineуслуг** | **наличие посадочных мест** | **оперативность и качество обслуживания** |

| | | |
|---|---|---|
| **наличие на сайте документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение** | **ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями** | |
| **наличие службы внестационарного обслуживания** | **предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)** | |
| **публичные отчеты библиотеки о деятельности** | **материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и мебелью** | |
| **наличие иной необходимой информации на сайтеwww.bus.gov.ru** | **предоставление досуговых услуг (клубные формирования, кружки)** | |
| **наличие условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями** | **санитарное состояние помещений, наличие противопожарной и антитеррористической безопасности** | |
| **удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки,наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения** | | |

3. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

| **I группа** | **II группа** | **II 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** | **материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений)** | **наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских,** |

| | | |
|---|---|---|
| **функционирует учреждение** | **учреждения современными средствами и мебелью** | **межрегиональных и областных 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, наличие противопожарной и антитеррористической безопасности** | **укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация** |
| **информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами** | **художественное оформление помещений** | **использование инновационных форм в работе** |
| **наличие любительских объединений и клубных формирований с учетом спроса жителей** | **наличие телефонной связи** | |
| **доступность цен по предлагаемым услугам** | **наличие интернета** | |
| **наличие необходимой информации на сайтewww.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-lineуслуг** | **состояние прилегающей к музею территории, внешнего вида здания, температурного** | **соблюдение профессиональной этики** |

| | | |
|---|---|---|
| | **режима в помещении** | |
| **анонс 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** | |
| **наличие необходимой информации на сайтewww.bus.gov.ru** | **материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) музея современными средствами и специальной мебелью** | |
| **наличие условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями** | **санитарное состояние помещений, наличие противопожарной и антитеррористической безопасности** | |
| **удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки,наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения** | **наличие интернета** | |

5. 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** |
| **удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки,наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения** | **наличие эстетического внешнего вида учреждения, комфортности зрительного зала, вестибюля, фойе** | **укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация** |
| **наличие условий для посещения** | **полнота формирования репертуара (с позиции** | **наличие дипломов и грамот за участие во** |

| | | |
|---|---|---|
| **учреждения людьми с ограниченными возможностями** | **охвата разных социальных слоев населения, специальных групп потребителей и др.)** | **всероссийских, межрегиональных фестивалях** |
| **режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни** | **интенсивность обновления текущего репертуара** | |
| **наличие сайта, on-lineуслуг** | **санитарное состояние помещений, наличие противопожарной и антитеррористической безопасности** | |
| **наличие необходимой информации на сайтеwww.bus.gov.ru** | **наличие интернета** | |
| **доступность цены по предлагаемым услугам** | **морально-психологический климат** | |
| **развитие гастрольной деятельности учреждения, в том числе обменных гастролей** | | |
| **информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами** | | |
| **анонс премьерных спектаклей, концертных программ** | | |

6. 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** |
| **наличие сайта, on-lineуслуг** | **наличие эстетического внешнего вида и комфортности вестибюля и приемной учреждения** | **укомплектованность преподавателями с высшим специальным образованием не менее 50%** |
| **выполнение** | **состояние противопожарной** | **соблюдение** |

| | | |
|---|---|---|
| **ежегодного плана приема согласно контрольным цифрам приема** | **безопасности, антитерро-ристической защищенности** | **профессиональной этики** |
| **наличие общежитий для иногородних поступающих или возможность размещения в общежитиях других учебных заведений** | **морально-психологический климат** | **наличие дипломов и грамот за участие коллективов учреждения во всероссийских, межрегиональных и областных фестивалях и конкурсах** |
| **наличие необходимой информации на сайтеwww.bus.gov.ru** | **соблюдение воздушно-тепловой режима, наличие искусственного и естественного освещений, организация медицинского обслуживания, организация питания** | |
| **наличие условий для обучения людей с ограниченными возможностями** | **оснащенность учебных кабинетов современным оборудованием, средствами обучения и мебелью, обеспеченность методической и учебной литературой** | |
| | **наличие в учебном заведении предметных кружков, кружков по интересам, спортивных секций и др.** | |
| | **возможность бесплатного пользования книжным фондом библиотеки учебного заведения** | |
| | **наличие интернета** | |
| | **наличие телефонной связи** | |

7. 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.

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

9. 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.

10. 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.

11. В течение 10 дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждений председатель Общественного совета направляет в Управление:

– 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.

Приложение
к Порядку по проведению независимой
оценки качества работы
государственных учреждений
Пензенской области,
подведомственных Управлению
культуры и архива Пензенской
области, утвержденного Протоколом
Общественного совета
от 30 января 2014 года №1

**АНКЕТА**
**потребителя услуг учреждения**
**«Удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью»**

| № п/п | Вопрос | Баллы (от 0 до 2) |
|---|---|---|
| 1 | **Оцените уровень качества предоставляемых услуг работниками учреждения** | |
| 2 | **Доступность информации о деятельности учреждения** | |
| 3 | **Комфортность и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | |
| **ИТОГО** | | |