УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
Государственном комитете Псковской области
по культуре по проведению независимой оценки
качества работы государственных (муниципальных)
учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Основание: протокол заседания Общественного
совета от 05.06.2013 № 1

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

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

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

2. Общественный совет при Государственном комитете Псковской области по культуре по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Псковской области.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1.формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

3.2. организация мониторинга качества работы учреждений в части:

- определения 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);
- 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;
- направления в Государственный комитет Псковской области по культуре и органы местного самоуправления 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 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 Государственного комитета Псковской области по культуре и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

II. Показатели качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

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

I группа - показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала.

2. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений
режим работы	наличие посадочных мест	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	получение документа без промедлений	соблюдение профессиональной этики
наличие службы внестационарного обслуживания	ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	оперативность и качество обслуживания
досуговые мероприятия для населения	возможность доступа к фондам других библиотек	
публичные отчеты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

3. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

I группа	II группа	II группа
Доступность	Комфортность	Культура обслуживания
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения

наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	состояние приклубной территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях
наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	наличие книги отзывов и предложений
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат , питьевая вода, наличие гардероба)	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
регулярные отчеты перед населением	художественное оформление помещений	Использование инновационных формы в работе
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	наличие интернета	
любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		

4. 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.

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

6. 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.

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