УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
Министерстве культуры, печати и по делам
национальностей Республики Марий Эл

Основание: протокол заседания Общественного
совета от 23.09.2013 № 2

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 Министерстве культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл (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 Республики Марий Эл.

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 Министерство культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл 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

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;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала.

1. 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	

2. 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	санитарное состояние помещений (состояние	укомплектованность учреждений

деятельности всеми возможными формами и методами	туалетных комнат , питьевая вода, наличие гардероба)	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		

3. Показатели оценки работы музеев:

I группа	II группа	III группа
Доступность	***Комфортность***	***Культура обслуживания***
доступность музеев для всех категорий пользователей	наличие информации о работе музеев: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений
режим работы музеев	разнообразие тематических экскурсионных маршрутов, лекториев и далее	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах	соблюдение профессиональной этики
доступность цены по предлагаемым услугам	ежегодная обновляемость фондов	оперативность и качество обслуживания
досуговые мероприятия для населения	организация новых форм научно-просветительной работы	
публичные отчеты музеев 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	

4. Показатели оценки деятельности театрально-зрелищных учреждений:

1 группа	2 группа	3 группа
Доступность	***Комфортность***	***Культура обслуживания***
Наличие информации (ее актуальность) у входа и в помещениях театра (удобных для чтения) о наименовании театра; о репертуаре театра; о режиме работы билетных касс; о номерах телефонов; перечень оказываемых театром услуг, в том числе дополнительных услуг, бесплатных и платных – с указанием стоимости, а также сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; о способах доведения потребителем своих отзывов, замечаний и предложений о работе театра	Оснащение: креслами для зрителей, не имеющими внешних повреждений, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу; местами для сидения в фойе, специальным оборудованием обеспечивающим надлежащее качество проведения мероприятия	Имидж учреждения
Режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений	Соблюдение профессиональной этики
Наличие дифференцированной расценки мест зрительного зала	Санитарное состояние помещений (туалетных комнат, буфета и т.д.),	Реализация театром просветительско-воспитательной миссии

Наличие условий для посещения учреждений гражданами с ограниченными возможностями	Наличие буклетов, программок спектаклей, концертов	Наличие дипломов и наград за участие в фестивалях, конкурсах, наград, званий
Наличие благотворительных мероприятий для социально незащищенных слоев населения (многодетных семей, воспитанников детских домов, инвалидов и т.д.)	Наличие условий для обеспечения безопасности зрителей	
Регулярные отчеты перед населением (о творческой деятельности)	Наличие температурного режима в помещении	Укомплектованность специалистами и их квалификация
Наличие у зрителей возможности выразить свое мнение о мероприятиях, задать вопрос (в книге отзывов, на сайте)	Выездная творческая деятельность в муниципальных районах Республики Марий Эл, трансляция записей спектаклей, концертов, на телевидении, в сети Интернет, радио и т.д.	Участие в реализации государственных и иных культурных и социальных программ и проектов

5. Показатели оценки деятельности образовательных организаций

1 группа	2 группа	3 группа
Доступность	***Комфортность***	***Культура обслуживания***
Информационная открытость образовательной организации в соответствии со ст. 29 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: наличие стенда «уголка потребителя» в помещении, официального сайта в сети Интернет и т.д.(ее актуальность)	Наличие оборудованных учебных кабинетов	Имидж учреждения
	Состояние территории,	Наличие дипломов и

	внешнего вида здания, температурного режима помещений	наград за участие в фестивалях, конкурсах, наград, званий
Соответствие реализуемых образовательных программ в образовательной организации запросу потребителей (рынка труда региона, населения)	Аккуратность состояния помещений (в том числе туалетных комнат, душевых, мест общепита, общежитий и т.д.)	Укомплектованность специалистами и их квалификация
Взаимодействие с работодателями (для профессиональных образовательных организаций); с родителями (их представителями) и профессиональными образовательными организациями (для организаций дополнительного образования)	Наличие мест отдыха, методической работы педагогических работников, достаточное наличие посадочных мест в коридорах, фойе	Участие в реализации государственных и иных культурных и социальных программ и проектов
Наличие условий для посещения учреждений гражданами с ограниченными возможностями	Наличие условий для обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательной организации	
Наличие благотворительных мероприятий для социально незащищенных слоев населения (многодетных семей, воспитанников детских домов, инвалидов и т.д.)	Наличие температурного режима в помещениях	
Регулярные отчеты перед населением (о творческой деятельности), наличие просветительско-воспитательной	Наличие в библиотеке учебников и учебных пособий из основного списка литературы, приводимой в	

деятельности образовательной организации	программах дисциплин, в том числе, в электронном виде	
Соблюдение прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и детей инвалидов		
Сохранность контингента обучающихся		
Количество нетрудоустроенных выпускников очной формы обучения учреждений СПО (без учета самостоятельно трудоустроившихся, продолживших обучение на следующем уровне по очной форме, а также при-званных в ряды Вооруженных Сил)		

6. 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.

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

8. 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.

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