



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОХОВЕЦКОГО РАЙОНА**

**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ, МОЛОДЕЖИ И СПОРТА**

**ПРИКАЗ**

**ЗАВЕДУЮЩЕГО ОТДЕЛОМ**

01.11.2015

№ 64

*О создании Общественного Совета  
по проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями  
культуры и дополнительного  
образования в сфере культуры*

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить состав Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными отделу культуры, молодежи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Отдел) согласно приложению № 1.

2. Утвердить Положение об Общественном Совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными Отделу, согласно приложению № 2.

3. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными Отделу, согласно приложению № 3.

4. Назначить заведующего отделом по организационно-методической работе муниципального бюджетного учреждения Гороховецкого района «Районный центр культуры» Н.Г. Чмых ответственным за оказание содействия Общественному Совету по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными Отделу.

5. Определить муниципальное бюджетное учреждение Гороховецкого района «Районный центр культуры» оператором, ответственным за проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными Отделу, сроком до 31.12.2020 года.

6. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными Отделу.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

8. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заведующий отделом

Ж.С. Быкова

Состав Общественного Совета  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры,  
подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта администрации  
Гороховецкого района

№ п/п	Ф.И.О.	Организация, представителем которой является
1	Башкирова Вера Владимировна, председатель Совета	Гороховецкий районный Совет ветеранов войны, труда, Вооружённых Сил и правоохранительных органов
2	Чмых Наталья Георгиевна, заместитель председателя	Гороховецкая территориальная профсоюзная организация работников культуры
3	Жербина Татьяна Ивановна	Гороховецкое отделение Владимирской областной общественной организации «Дети войны»
5	Кучеренко Ирина Александровна	Совет молодёжных организаций при главе администрации Гороховецкого района
6	Сорокина Вера Владимировна	Гороховецкое районное общество Владимирской областной общественной организации Всероссийского Общества инвалидов

## ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественном Совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района

### I. Общие положения

Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Общественный Совет).

1.1. Общественный Совет является постоянно действующим совещательно-консультативным органом при отделе культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Отдел).

1.2. Общественный Совет создаётся в целях:

- повышения качества работы муниципальных учреждений Гороховецкого района, оказывающих услуги населению в сфере культуры и дополнительного образования в сфере культуры (далее – Учреждения), подведомственных Отделу;
- обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Учреждений;
- совершенствования взаимодействия с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы Учреждений.

1.3. Общественный Совет осуществляет свою деятельность, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Гороховецкого района, настоящим Положением.

1.4. Срок полномочий членов Общественного Совета - 5 лет со дня проведения первого заседания общественного совета.

### II. Основные задачи Общественного Совета

2.1. Основными задачами Общественного совета являются:

2.1.1. оценка условий оказания услуг Учреждениями по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об Учреждениях;
  - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
  - время ожидания получения услуги;
  - доброжелательность, вежливость и компетентность работников Учреждений;
  - удовлетворенность качеством оказания Услуг Учреждений;
- 2.1.2. установление порядка оценки качества работы Учреждений на основании определенных критериев;
- 2.1.3. организация работы по общению и анализу общественного мнения о качестве работы Учреждений.

### III. Права Общественного Совета

#### 3.1. Общественный Совет имеет право:

- определять перечень Учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка;
- формировать предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями (далее – Организация-оператор);
- устанавливать при необходимости критерии оценки качества оказания услуг Учреждениями (дополнительно к установленным в пункте 2.1.1. настоящего Положения);
- осуществлять независимую оценку качества оказания услуг Учреждениями с учетом информации, предоставленной Организацией-оператором;
- предоставлять в Отдел результаты независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями (ежегодно до 20 декабря и 20 июня).

3.2. При проведении независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями используется общедоступная информация об Учреждениях, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

### IV. Порядок формирования Общественного Совета

4.1. Общественный Совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Общественный Совет формируется Отделом из числа работников общественных организаций, учреждений и граждан таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Число членов Общественного Совета не может быть менее пяти. Члены Общественного Совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4.3. Состав Общественного Совета утверждается приказом заведующего Отделом.

4.4. Член Общественного Совета может выйти из состава Общественного Совета на основании письменного заявления.

## V. Порядок работы Общественного Совета

5.1. Общественный Совет состоит из председателя, заместителя председателя и членов Совета.

5.2. Председатель Общественного Совета:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашённых на заседание Общественного Совета;
- организует работу Общественного Совета и председательствует на его заседаниях;
- подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие из Общественного Совета;
- вносит предложения по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;
- взаимодействует с Отделом по вопросам реализации решений Общественного Совета;
- осуществляет иные функции, направленные на выполнение стоящих перед Общественным Советом задач.

5.3. Заместитель председателя Общественного Совета:

- исполняет обязанности председателя в его отсутствие;
- участвует в организации работы Общественного Совета и подготовке планов работы Общественного Совета.

5.4. Члены Общественного Совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного Совета;
- вносить предложения в план работы Общественного Совета;
- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного Совета;
- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного Совета;
- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного Совета.

5.5. Основной формой работы Общественного совета являются заседания.

5.6. Члены Общественного Совета лично участвуют в заседаниях.

5.7. Заседания Общественного Совета проводятся не реже одного раза в квартал.

5.8. Заседание считается правомочным, если в нём участвуют не менее половины членов Общественного Совета.

5.9. Решения Общественного Совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.10. При равенстве голосов членов Общественного Совета голос председателя (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.11. Решения, принятые на заседаниях Общественного Совета, оформляются протоколом.

5.12. В заседаниях Общественного Совета по его решению могут

участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного Совета, без права голоса.

5.13. Независимая оценка качества оказания услуг Учреждений, организуемая Общественным Советом по ее проведению, проводится не реже одного раза в три года.

## VI. Заключительные положения

6.1. Поступившая в Отдел информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается при разработке мер по совершенствованию деятельности Учреждений.

6.2. Информация о решениях, принятых Общественным Советом, размещается на сайте администрации Гороховецкого района не позднее чем через 10 дней после принятия указанных решений.

## ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования  
в сфере культуры, подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта  
администрации Гороховецкого района

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Порядок), разработан в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»; от 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»; от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»; от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную



деятельность».

2. Независимая оценка качества оказания услуг (далее – независимая оценка) учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры (далее – Учреждения) проводится в отношении учреждений, учредителями которых является администрация Гороховецкого района.

3. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

4. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг Учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

5. Независимая оценка проводится Общественным Советом, создаваемым при отделе культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Общественный Совет).

6. Функции по проведению независимой оценки Общественный Совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке отдела культуры, молодёжи и спорта администрации Гороховецкого района (далее – Отдел).

7. Независимая оценка, организуемая Общественным Советом по ее проведению, на территории Гороховецкого района проводится один раз в три года.

8. Для реализации проведения независимой оценки на территории Гороховецкого района привлекается организация-оператор.

9. С целью разработки мониторинга и формирования системы проведения независимой оценки качества привлекается муниципальное учреждение культуры Гороховецкого района «Районный центр культуры» (далее – Организация-оператор), в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями, расположенными на территории Гороховецкого района, сроком до 31.12.2020. В последствие выбор Организации-оператора может осуществляться на конкурсной и контрактной основе.

10. С учетом особенностей деятельности Учреждений, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями.

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки Отдел:

- формирует Общественный Совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг Учреждениями на официальном сайте учреждений в сети Интернет;

- организует работу по обеспечению выбора Организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг государственными (в случае делегирования полномочий) учреждениями,

- разрабатывает техническое задание для Организации-оператора с учетом предложений Общественного Совета;

- проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт

на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг Учреждениями и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;

- при проведении независимой оценки приказом утверждает согласованное с Общественным Советом техническое задание Организации-оператору на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг Учреждениями;

- рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при разработке мер по совершенствованию их деятельности;

- направляет информацию (в случае делегирования полномочий) о результатах независимой оценки государственных учреждений в органы управления культуры;

- размещает сведения на официальном сайте о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: об Общественном Совете; об Организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг Учреждений; о критериях оценки качества, устанавливаемых Общественным Советом; о перечне Учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

- совместно с Общественным Советом принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также Учреждений, в отношении которых будет проводиться независимая оценка.

По итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки и направляет ее в департамент культуры администрации Владимирской области.

12. Отдел, Учреждения размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

13. Общественный Совет:

- определяет перечни Учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого Отделом с Организацией-оператором;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг Учреждениями;

- осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной

Организацией-оператором;

- представляет в Отдел результаты независимой оценки Учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

14. Независимая оценка:

- предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об Учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников Учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг;

- независимая оценка Учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг Учреждениями и дополнительным критериям, устанавливаемым Общественным Советом, анкетирования потребителей услуг Учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку);

- независимая оценка организаций образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющим образовательную деятельность и дополнительным критериям, устанавливаемым Общественным Советом, анкетирования потребителей услуг образовательных организаций (приложения № 3, № 4 к настоящему Порядку).

15. Ответственными за проведение независимой оценки в учреждениях назначаются их руководители.

16. Отдел подготавливает, а Общественный Совет рассматривает проект технического задания для Организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями образования дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

17. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями и организациями образования в сфере культуры:

1) виджеты на сайте учреждений, организаций образования (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения или учредителя), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты);

2) анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг). Изучение мнения получателей услуг проводится у не менее 5% от общего числа потребителей услуг Учреждений. Изучение мнения получателей услуг в муниципальных учреждениях дополнительного образования в сфере культуры

проводится у не менее 50% от общего числа родителей обучающихся старшекласников (законных представителей обучающихся) в Учреждении.

18. Отдел, с учетом предложений Общественного Совета, формирует конкурсную документацию на проведение отбора Организации-оператора, проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт с Организацией-оператором на осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг Учреждениями в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. По результатам заключения государственного контракта Отдел оформляет решение об определении Организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки учреждений в форме приказа. В 2015 году решение об определении Организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки Учреждений, оформляется правовым актом Отдела.

19. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте Учреждений и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

20. В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной Организацией-оператором независимой оценки, предоставляются данные в едином формате по всем Учреждениям, в отношении которых проводится независимая оценка.

21. По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3) наличие информации на официальном сайте Учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя Учреждения.

В Учреждениях, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики, отчеты учредителя и отчеты Учреждения об исполнении государственного (муниципального задания).

В учреждениях дополнительного образования в сфере культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования Учреждения, отчеты учредителя и государственной статистики, отчеты Учреждения об исполнении государственного (муниципального задания).

22. Отдел, получает от Организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания либо государственного контракта.

23. Представленная Организацией-оператором информация о качестве

оказания услуг Учреждениями рассматривается на расширенном заседании Общественного Совета с приглашением представителей Отдела, Учреждений, других организаций (по решению Общественного Совета). По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от Организации-оператора результатов независимой оценки, Общественный Совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование Учреждений и утверждает результаты.

24. На основании полученных результатов каждому Учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге Учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде.

25. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает Учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте администрации Гороховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах Учреждений и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

26. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный Совет представляет предложения по улучшению качества деятельности Учреждений по каждому Учреждению отдельно.

27. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности Учреждений, утвержденные Общественным Советом, направляются соответственно в департамент культуры администрации Владимирской области.

28. Отдел доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности Учреждений до подведомственных Учреждений.

29. Результаты проведения независимой оценки размещаются на сайтах Учреждений и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности Учреждений.

30. Меры по совершенствованию деятельности Учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в Учреждениях) утверждаются Отделом.

31. Отдел направляет письма в подведомственные Учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих Учреждениях, в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности Учреждений, а также о необходимости предоставления отчета по результатам выполнения соответствующих планов.

32. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг Учреждениями Отдел формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг Учреждениями и направляют их в Общественный Совет.

33. Общественный Совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

Приложение № 1  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и  
дополнительного образования в сфере культуры

Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры

Пункт приказа а №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждениях культуры</b>		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях Учреждения. Виртуальные экскурсии по Учреждению	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые учреждения
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг Учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность Учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры

Пункт приказа а №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов Учреждений (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	Удобство графика работы Учреждения	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников Учреждения</b>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Учреждения в целом	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры, за исключением театров
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций Учреждения	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые учреждения
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые учреждения

Приложение № 2  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и  
дополнительного образования в сфере культуры

Анкета  
для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
<b>1.</b>	<b>Оцените открытость и доступность информации об учреждении культуры, которое Вы посещаете</b>
1.1.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.2.	Организация виртуальных экскурсий по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.3.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
<b>2.</b>	<b>Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения культуры</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры:



	<p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
2.5.	<p>Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид, другое):</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
2.6.	<p>Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги):</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
2.7.	<p>Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги):</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
2.8.	<p>Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее):</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>
3.1.	<p>Транспортная и пешая доступность учреждения культуры:</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
3.2.	<p>Удобство графика работы учреждения культуры:</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
3.3.	<p>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в Учреждении (культурно-досуговое или концертное учреждение):</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>
3.4.	<p>Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке:</p> <p><i>хорошо</i>  <i>удовлетворительно</i>  <i>плохо</i></p>

<b>4.</b>	<b>Оцените культуру обслуживания и компетентность работников учреждения культуры</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников учреждения культуры: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
<b>5.</b>	<b>Оцените качество предоставляемой услуги учреждения культуры</b>
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.2.	Качество проведения экскурсий музея: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.3.	Разнообразие экспозиций в музее: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.4.	Разнообразие репертуара (театры концертные организации): <i>плохо</i> <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.5.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.6.	Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.7.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.8.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

**\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.**

Приложение № 3  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и  
дополнительного образования в сфере культуры

Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества  
учреждения дополнительного образования в сфере культуры, реализующего  
дополнительные образовательные программы в области культуры и искусств

№ п/п	Критерии /показатели оценки	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении дополнительного образования в сфере культуры (от 0 до 26 баллов)</b>		
1.1.	Полнота и актуальность информации об Учреждении, и его деятельности, размещенной на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> в сети Интернет	0-2	Наличие информации на официальном сайте Учреждения. Наличие информации официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> в сети Интернет
1.2.	Наличие на официальном сайте Учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках Учреждения	0-2	Наличие информации на официальном сайте Учреждения
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы Учреждения	0-2	Наличие информации на официальном сайте Учреждения
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в Учреждение от получателей образовательных услуг	0-2	Наличие информации на официальном сайте Учреждения

	(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте Учреждения)		
1.5.	Наличие вывески с наименованием Учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах	0-1	Посещение Учреждения
1.6.	Наличие на стендах Учреждения информации для потребителей услуг:	0-4, в т.ч.:	Посещение Учреждения
1.6.1.	наличие информации о режиме работы Учреждения;	0-1	
1.6.2.	номер телефона руководителя Учреждения;	0-1	
1.6.3.	наименование учредителя Учреждения;	0-1	
1.6.4.	номер телефона учредителя Учреждения;	0-1	
1.7.	Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми Учреждение предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения. Наличие информации на официальном сайте Учреждения
1.8.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи Учреждения	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения. Отчет о самообследовании Учреждения
1.9.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности Учреждения	0-7	Наличие информации на официальном сайте Учреждения. Отчет о результатах деятельности Учреждения

1.10.	Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах Учреждения	0-2	Изучение мнения получателей услуг
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23 баллов)</b>		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение Учреждения:	0-5, в т.ч.:	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.1.1	оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.1.2.	общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося;	0-1	Отчет о самообследовании Учреждения. Сведения государственной статистики по форме ДМШ-1
2.1.3.	оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки)	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.2.	Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в Учреждения (пандус, лифт, подъемники и т.п.)	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.3.	Безопасность и комфортность образовательной среды Учреждения:	0-12, в т.ч.:	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.3.1.	наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) Учреждения;	0-1	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.3.2.	наличие систем видео наблюдения, пропускного режима;	0-1	Отчет учредителя о посещении Учреждения

2.3.3.	наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели);	0-2	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.3.4.	состояние здания: удовлетворительное; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта)	0-1	Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.3.5.	комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др.	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.6.	санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима)	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.7.	художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.)	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.8.	удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни	0-1	Изучение мнения получателей услуг
2.4.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях:	0-4, в т.ч.:	Отчет о самообследовании Учреждения. Отчет учредителя о посещении Учреждения
2.4.1.	доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся;	0-2	Отчет о самообследовании Учреждения
2.4.2.	доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального,	0-2	Отчет о самообследовании Учреждения

	окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся		
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников Учреждения (от 0 до 10 баллов)</b>		
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников Учреждения от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников Учреждения, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
3.3.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений	0-1	Отчет учредителя о посещении Учреждения
3.4.	Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги	0-1	Отчет учредителя о посещении Учреждения
3.5.	Состояние укомплектованности Учреждения специалистами (наличие вакансий)	0-2	Отчет о самообследовании Учреждения
3.6.	Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность)	0-2	Отчет о самообследовании Учреждения. Сведения государственной статистики по форме ДМШ-1. Сведения учредителя
<b>4.</b>	<b>Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности Учреждения (от 0 до 7 баллов)</b>		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением Учреждения, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг

4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-1	Изучение мнения получателей услуг
4.4.	Оценка родителей детей, обучающихся в Учреждении, результатов занятий детей в Учреждении:	0-2	Изучение мнения получателей услуг
4.4.1.	ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки, которым не учат в школе, но очень важным для жизни;	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.2.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности;	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.3.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.4.	ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе	0,5	Изучение мнения получателей услуг



Приложение № 4  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и  
дополнительного образования в сфере культуры

Анкета  
для опроса получателей образовательных услуг,  
предоставляемых учреждением дополнительного образования в сфере культуры,  
реализующим дополнительные образовательные программы

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
<b>1.</b>	<b>Оцените открытость и доступность информации об Учреждении, которое посещает Ваш ребенок (дети):</b>
1.1.	Полнота и актуальность информации об Учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах Учреждения: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
<b>2.</b>	<b>Оцените комфортность условий и доступность получения услуг Учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в Учреждении во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

<b>3.</b>	<b>Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации</b>
3.1.	Время ожидания в очереди при получении услуги: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.2.	доброжелательность и вежливость работников Учреждения: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.3.	компетентность работников Учреждения: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
<b>4.</b>	<b>Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности Учреждения:</b>
4.1.	Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение Учреждения: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.2.	Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данном Учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.3.	Готовы ли Вы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.4.	Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данном Учреждении: <i>хорошие</i> <i>удовлетворительные</i> <i>результаты ниже ожидаемых</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.5.	ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки, которым не учат в школе, но очень важным для жизни: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.6.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>

4.7.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.8.	ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>

**\*Опрос проводится для родителей, законных представителей обучающихся в Учреждении в старших классах. Количество опрашиваемых не должно быть менее 50% от общего числа обучающихся старшекласников.**

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры.

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте учреждения культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия данного учреждения.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных учреждений культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия данного учреждения.

5) Установка терминала в учреждении культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в учреждении культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

б) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения (таблица 1). Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

Таблица 1

Уровень достоверности каналов сбора информации

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	$5=2+3+4$
Терминал в организации культуры	5	4	4	<b>13</b>
Опрос по телефону	5	3	4	<b>12</b>
Личный опрос	5	1	5	<b>11</b>
Электронная почта	3	3	4	<b>10</b>
Виджет на сайте организации культуры	2	5	2	<b>9</b>
Интернет-канал	1	5	1	<b>7</b>

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако трудоемкость и высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал, виджет и терминалы, установленные в организациях культуры, позволяют проводить независимую оценку длительное время, получить достаточно большое количество анкет, заполненных получателями услуг, с наименьшими затратами. Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет (таблица 2):

Таблица 2

Группа организаций культуры

	Группа организации культуры	Параметры	Количество анкет
1	Малые организации культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
2	Средние организации культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
3	Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000