

УТВЕРЖДЕН
решением Координационного совета
по вопросам культуры
при управлении культуры и молодежной
политики мэрии города Архангельска

Основание: протокол заседания
Координационного совета
от 17 января 2014 № 2

П О Р Я Д О К
проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, находящихся в ведении
управления культуры и молодежной политики
мэрии города Архангельска

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Архангельской области от 25 июня 2013 года № 254-рп «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Архангельской области, оказывающих социальные услуги», распоряжения мэрии города Архангельска от 08 августа 2013 года № 2229р «О формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей муниципального образования "Город Архангельск", находящихся в ведении управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска».

2. Проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска (далее - учреждения), организуется Координационным советом по вопросам культуры при управлении культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска (далее - Координационный совет).

3. Функции по организации независимой оценки качества работы учреждений Координационный совет осуществляет самостоятельно при поддержке управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска (далее – УКиМП).

4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится на основе критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений, характеризующих:

- уровень информирования потребителей услуг;
- уровень комфортности условий получения услуг;
- востребованность населением услуг, оказываемых учреждением;
- работу персонала.

5. Критериями независимой оценки качества работы учреждений являются:

5.1. Открытость и доступность информации об учреждении:

5.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующим его Уставу;

5.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

- о режиме работы учреждения;
- номера телефона руководителя учреждения;
- наименования учредителя учреждения;
- номера телефона учредителя учреждения;
- наличие в открытом доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг).

5.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации.

5.1.4. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru.

5.1.5. Информирование населения о деятельности учреждения.

5.1.6. Наличие книги отзывов и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан).

5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

5.2.1. Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников;

5.2.2. Удобство установленного режима работы для посетителей;

5.2.3. Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей);

5.2.4. Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг;

5.2.5. Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов).

5.2.6. Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба.

5.3. Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения:

5.3.1. Укомплектованность учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию).

5.3.2. Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала.

5.4. Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением.

5.5. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

6. Ежегодная независимая оценка качества работы учреждений (далее – независимая оценка) проводится на основании утверждаемого председателем Координационного совета плана работы Координационного совета, включающего сроки осуществления независимой оценки (далее – план).

Для проведения независимой оценки при Координационном совете формируется рабочая группа. В состав рабочей группы включается не менее 3-х человек из числа членов Координационного совета, по согласованию с Координационным советом могут включаться представители общественных организаций. В рабочую группу не могут входить руководители и специалисты учреждений.

Персональный состав рабочей группы определяется Координационным советом не позднее двух недель до установленного планом дня начала проведения независимой

оценки большинством голосов членов Координационного совета, присутствующих на его заседании или принявших участие в заочном голосовании.

Рабочую группу возглавляет ее руководитель, избираемый членами рабочей группы из своего состава.

Руководитель рабочей группы имеет право подписывать и направлять запросы, обращения, иные документы в учреждения от имени рабочей группы.

7. Независимая оценка по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения рабочей группой условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, - по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам независимой оценки каждым членом рабочей группы (приложение № 1 к Порядку).

Критерий «уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опроса граждан - потребителей услуг и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетних потребителей услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

Проведение анкетирования потребителей услуг организуется УКиМП не ранее, чем за две недели до проведения независимой оценки; количество респондентов, участвующих в опросе, - не менее 100 человек для учреждения культуры клубного типа и парка аттракционов «Потешный двор», не менее 30 человек для обособленного структурного подразделения муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система», не менее 50 человек для муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры.

Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

8. В период проведения независимой оценки члены рабочей группы вправе: посещать учреждение; запрашивать и получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету независимой оценки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения независимой оценки, поступивший от члена рабочей группы в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представить необходимые документы, либо установления им других препятствий для проведения независимой оценки, член рабочей группы уведомляет об этом УКиМП для принятия соответствующих мер.

9. Члены рабочей группы в ходе проведения независимой оценки заполняют бланки установленной формы и предоставляют их в течение 10 рабочих дней со дня завершения независимой оценки секретарю Координационного совета.

10. Руководитель рабочей группы и секретарь Координационного совета осуществляют расчет независимой оценки по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4 + F5,$$

где F - суммарная оценка

F1 - F4 оценки по критериям.

По итогам расчета независимой оценки рабочей группой составляется рейтинг учреждений по критериям независимой оценки и группам:

- учреждения культурно-досугового типа;

- обособленные структурные подразделения муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»;

- муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры.

11. В течение 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки руководитель рабочей группы представляет результаты для обсуждения на заседании рабочей группы с целью разработки предложений по улучшению качества работы учреждений.

12. По итогам заседания рабочей группы ее руководитель в течение 3 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы направляет в УКиМП:

информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений;
предложения по улучшению качества работы учреждений.

13. УКиМП по мере получения информации о результатах независимой оценки и предложений по улучшению качества работы учреждений:

13.1 размещает на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск" информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений;

13.2 рассматривает предложения рабочей группы о поощрении руководителей учреждений, которые определены лидерами рейтинга и готовит соответствующие проекты распоряжений мэрии города Архангельска;

13.3 координирует реализацию планов мероприятий учреждений по улучшению качества их работы, информирует Координационный совет о ходе их реализации.

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных учреждений,
находящихся в ведении управления культуры и
молодежной политики мэрии города Архангельска

БЛАНК №1
независимой оценки качества работы

(наименование муниципального учреждения)
группа – учреждения культуры клубного типа

№	Критерии и показатели	Баллы	Оценка экспертов		
			1	2	3
1.	Открытость и доступность информации об учреждении*				
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу	да – 1 нет - 0			
1.2.	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:				
1.2.1	- о режиме работы учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.2	- номера телефона руководителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.3	- наименования учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.4	- номера телефона учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.5	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг)	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.3.	Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.4.	Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.5.	Информирование населения о деятельности учреждения	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
1.6.	Наличие книги жалоб и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан)	да – 1 нет - 0			
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
2.2.	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			

2.3.	Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей)	благоустроенная- 2 частично благоустроенная - 1 не благоустроенная - 0			
2.4.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг	хороший – 2 удовлетворительный– 1 неудовлетворительный - 0			
2.5.	Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов)	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
2.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.	Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения				
3.1.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.2.	Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
4.	Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением				
4.1.	Уровень заповняемости культурно-досуговых объектов (зрительный зал, танцевальный зал, фойе, выставочный зал)	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
4.2.	Посещаемость занятий клубных формирований в соответствии с расписанием их занятий	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
5.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью**				

БЛАНК №2
независимой оценки качества работы

(наименование филиала МУК «ЦБС»)
группа – муниципальные библиотеки

№	Критерии и показатели	Баллы	Оценка экспертов		
			1	2	3
1.	Открытость и доступность информации об учреждении*				
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу	да – 1 нет - 0			
1.2.	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:				
1.2.1	- о режиме работы учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.2	- номера телефона руководителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.3	- наименования учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			

1.2.4	- номера телефона учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.5	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг)	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.3.	Информирование населения о деятельности учреждения	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
1.4.	Наличие книги жалоб и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан)	да – 1 нет - 0			
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
2.2.	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
2.3.	Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей)	благоустроенная- 2 частично благоустроенная - 1 не благоустроенная - 0			
2.4.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг	хороший – 2 удовлетворительный– 1 неудовлетворительный - 0			
2.5.	Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов)	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
2.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.	Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения				
3.1.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.2.	Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
4.	Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением (анализ публичных ежегодных отчетов, количество потребителей услуг во время визита эксперта в библиотеку)	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			

5.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью**	
-----------	--	--

* - по пунктам 1-4 высчитывается средний балл по каждому критерию по формуле
 $СР_{балл} = СУ_{баллов} / К_{пок} / К_{экп}$, где

$СР_{балл}$ - средний балл по критерию

$СУ_{баллов}$ - общая сумма баллов по показателям критерия

$К_{пок}$ - количество показателей

$К_{экп}$ - количество экспертов

** по пункту 5 высчитывается средний балл по учреждению по формуле

$СР_{балл} = СУ_{баллов} / К_{пок} / К_{анк}$, где

$СР_{балл}$ - средний балл по критерию

$СУ_{баллов}$ - сумма баллов всех анкет по учреждению

$К_{пок}$ - количество критериев и показателей в анкете

$К_{анк}$ - количество анкет

АНКЕТА
потребителя услуг учреждения для определения критерия
«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»

Вариант «А» – для потребителей услуг муниципальных учреждений культуры клубного типа

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск»

(наименование учреждения)

В графе «Значимость» - оцените пожалуйста, насколько значим, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1. Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
3. Техническое оснащение учреждения	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
4. Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
5. Доступность стоимости платных услуг, предоставляемых учреждением	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
6. Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен

7. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?

да нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

- недостаток свободного времени
- отдаленность учреждения от дома
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения
- другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение -

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол: М Ж

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

Образование:

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное

- Вы являетесь потребителем услуги
- Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вариант «Б» – для потребителей услуг муниципальных библиотек

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»

филиал № _____

В графе «Значимость» - оцените, пожалуйста, насколько значим, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы библиотеки.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы библиотеки.

Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1. Открытость и доступность информации о библиотеке и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме (адрес, телефон, перечень предоставляемых услуг, анонсы проводимых мероприятий и т.д.)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
3. Техническое оснащение библиотеки	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
4. Уровень культуры обслуживания в библиотеке (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
5. Доступность стоимости платных услуг, предоставляемых библиотекой	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
6. Оцените состав библиотечного фонда, в т.ч. разнообразие периодических изданий	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
7. Оцените разнообразие форм просветительской и культурно-досуговой работы с населением (выставки, тематические вечера, встречи с писателями, поэтами, интересными людьми и т.д. Организация работы клубных объединений)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен

7. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данную библиотеку?

- недостаток свободного времени
 отдаленность библиотеки от дома
 режим работы библиотеки
 недостатки в работе библиотеки
 другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе библиотеки» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать библиотеку -

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

- Ваш пол: М Ж

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

Образование:

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное

– Вы являетесь потребителем услуги

– Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!