

УТВЕРЖДЕН

Решением общественного совета по развитию культуры в муниципальном образовании «город Ульяновск»
протокол от 14.04.2017 № 3

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, архивного дела и дополнительного образования в муниципальном образовании «город Ульяновск»

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, архивного дела и дополнительного образования в муниципальном образовании «город Ульяновск» (далее – Порядок, муниципальные учреждения), разработан в соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

1.2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества оказания услуг с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений культуры, представителей общественных организаций и иных экспертов.

1.4. Контроль за проведением независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями (далее - независимая оценка качества) осуществляется общественным советом по культуре в муниципальном образовании «город Ульяновск» (далее - общественный совет).

II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества производится согласно принятым критериям и показателям данного Порядка.

2.2. Ежегодно, до 20 марта года, следующего за отчетным, производится сбор, обобщение и анализ результатов изучения качества оказания услуг муниципальными учреждениями.

2.3. По итогам анализа полученных результатов изучения качества оказания услуг муниципальными учреждениями осуществляется формирование рейтинга качества оказания услуг муниципальными учреждениями.

2.4. На основе полученных результатов общественный совет осуществ-

ляет независимую оценку качества.

2.5. По итогам проведенного общественного обсуждения общественным советом разрабатываются предложения по улучшению качества оказания услуг учреждениями.

2.6. Результаты независимой оценки качества и предложения по его улучшению общественный совет представляет в Управление культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска.

2.7. Информация о результатах независимой оценки качества подлежит обязательному рассмотрению Управлением культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска в месячный срок и учитывается им при выработке мер по совершенствованию деятельности муниципальных учреждений.

2.8. Управление культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска размещает на официальном сайте в сети «Интернет» материалы по итогам проведения независимой оценки качества.

2.9. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями размещаются на официальном сайте Управления культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальном сайте Управления культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска.

III. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

3.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

3.2. Указанные в пункте 3.1 критерии раскрываются посредством показателей, предусмотренных для муниципальных учреждений, полученные путем изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждением, и

мониторинга независимыми экспертами наличия информации на официальном сайте учреждения (Приложение 1 к Порядку).

3.3. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Показатели, для муниципальных учреждений, раскрывающие критерии независимой оценки качества оказания услуг

Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Совершенно не удобно		0
Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
		нет	0
	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
		нет	0
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
		нет	0

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
		нет	0
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
		нет	0
Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
	Плохо, много нарушений		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
	Плохо, много нарушений		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно		5,0
	Плохо		2,5
	Неудовлетворительно		0
Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно		5,0
	Плохо		2,5
	Неудовлетворительно		0
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0