

УТВЕРЖДЕН

Решением общественного совета по развитию культуры в муниципальном образовании «город Ульяновск»
протокол от 09.06.2015

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 30.09.2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»).

1.2. Настоящий 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 осуществляет 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 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.

III. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

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

Указанные критерии раскрываются посредством показателей, предусмотренных для каждого типа учреждений, полученные путем изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждением, и мониторинга независимыми экспертами наличия информации на официальном сайте учреждения.

Показатели для оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система»

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов

1.2	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.3	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, сканирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.6	Выполнение запросов читателей (наличие запрашиваемой литературы)	от 0 до 5 баллов.
2.7	Удовлетворительное состояние выдаваемых документов	от 0 до 5 баллов
2.8	Наличие службы внестационарного обслуживания	от 0 до 4 баллов
2.9	Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронным каталогам библиотеки	от 0 до 4 баллов
2.10	Наличие доступа через сеть «Интернет» к полнотекстовым электронным ресурсам библиотеки	от 0 до 4 баллов
2.11	Возможность доступа к фондам других библиотек (межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов)	от 0 до 4 баллов
2.12	Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций)	от 0 до 4 баллов
2.13	Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении	от 0 до 4 баллов

<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов
3.4	Оперативность обслуживания	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
4.3	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги жалоб и предложений	от 0 до 4 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально-техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов
Максимально возможное количество баллов		120 баллов

Показатели для оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры «Руслан», «Централизованная клубная система», «Владимирский сад»

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов

2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.4	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.5	Наличие буфета для посетителей	от 0 до 4 баллов
2.6	Организация учреждением выездных мероприятий для населения	от 0 до 4 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально - техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов
	Максимально возможное количество баллов	99 баллов

Показатели для оценки качества оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Ульяновский городской архив»

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов

1.2	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.4	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 4 баллов
2.5	Прием запросов в электронном виде	от 0 до 4 баллов
2.6	Наличие доступа через сеть «Интернет» к оцифрованным архивным документам	от 0 до 4 баллов
2.7	Предоставление сервисных услуг (сканирование, ксерокопирование)	от 0 до 4 баллов
2.8	Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении учреждения	от 0 до 4 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Оперативность выполнения запроса	от 0 до 6 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов
4.3	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов

5.2	Материально - техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Выполнение запросов пользователей (наличие запрашиваемых документов)	от 0 до 5 баллов
	Максимально возможное количество баллов	100 баллов

Показатели для оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями дополнительного образования

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе учреждения, его услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.3	Условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	от 0 до 10 баллов
2.4	Доступность образовательных программ	от 0 до 8 баллов
2.5	Условия для охраны и укрепления здоровья	от 0 до 10 баллов
2.6	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	от 0 до 10 баллов
2.7	Широкий спектр образовательных направлений, программ	от 0 до 5 баллов
2.8	Наличие учебно-методических разработок, авторских программ	от 0 до 5 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		

4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги отзывов и предложений	от 0 до 4 баллов
4.3	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
4.4	Наличие механизмов выявления и продвижения талантливых обучающихся	от 0 до 8 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально - техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
	Максимально возможное количество баллов	120 баллов

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о деятельности учреждения на их официальных сайтах в сети «Интернет»

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об учреждении			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения

1.3	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	от 0 до 7 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
2.2	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты отображения, форматирования	от 0 до 6 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
3	Время ожидания предоставления услуги			

3.1	Электронный билет учреждения /возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
4.1	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, утвержденный учредителем; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	от 0 до 6 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
Максимально возможное количество баллов		43 балла		

5 . Порядок формирования рейтинга

5.1. Рейтинг учреждений формируется на основе итогового оценочного балла учреждений.

5.2. Общий, итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей.

5.3. Для формирования рейтинга по учреждениям, охваченных независимой оценкой качества их работы, определяется процент набранных баллов от максимально возможного количества баллов для каждого типа учреждений.

5.4. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой качества предоставления услуг.

5.5. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому результату: чем выше полученный процент, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.