



**ПРИКАЗ
ТШӦКТӦД**

от 17 марта 2017 года

№ 01-11/ 49

**Об утверждении Порядка независимой оценки
качества работы учреждений культуры**

Во исполнение приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016г. №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», и с целью объективной оценки качества работы муниципальных учреждений сферы «Культура»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры согласно приложению 1.
2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры согласно приложению 2.
3. Приказ отдела культуры администрации МР «Удорский» от 26 декабря 2014 года № 01-11/240 «Об утверждении Порядка независимой оценки качества работы учреждений культуры» считать утратившим силу.
4. Главному специалисту отдела культуры администрации муниципального района «Удорский» Капенкиной Н.А. в срок до 30 сентября 2017 года организовать проведение независимой оценки качества работы учреждений культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры.

Начальник

Л.А.Королева

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры
(далее учреждения культуры)**

Определение критериев эффективности работы учреждений

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016г. №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» утверждены соответствующие критерии эффективности работы учреждений, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на пять групп:

I группа – открытость и доступность информации об организации культуры;

II группа – комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

III группа – время ожидания предоставления услуги;

IV группа – доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

V группа – удовлетворенность качеством оказания услуг.

Предлагается балльная система оценки деятельности учреждений культуры.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений

Определена следующая методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: по каждому показателю учреждение может набрать от 0 до 10 баллов, где «0» - это отсутствие данного показателя, «10» - максимально полное наличие показателя. Общий (итоговый) балл учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимально возможный итоговый балл – 160. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального	официальный сайт организации культуры	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10

	органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015г., регистрационный №37187)			
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. №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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015г., регистрационный №37187)	официальный сайт организации культуры	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
2.3.	Удобство пользования	изучение мнения	музеи,	0-10

	электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			

5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений
дополнительного образования детей в сфере культуры (далее учреждения
дополнительного образования)**

Определение критериев эффективности работы учреждений

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» утверждены соответствующие критерии эффективности работы учреждений, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на четыре группы:

I группа – открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

II группа – комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

III группа – доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

IV группа – удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Предлагается балльная система оценки деятельности учреждений дополнительного образования.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений

Определена следующая методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: по каждому показателю учреждение может набрать от 0 до 10 баллов, где «0» - это отсутствие данного показателя, «10» - максимально полное наличие показателя. Общий (итоговый) балл учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимально возможный итоговый балл – 160. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)
1	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (0-40 баллов)	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций – информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте,	Баллы (от 0 до 10)

	с помощью электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
2	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (0-70 баллов)	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питьевого режима обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (0 – 100%)	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Процент (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Процент (от 0 до 100)
4	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций (0 – 100%)	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Процент (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Процент (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Процент (от 0 до 100)