



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОТЛАС»**

**УПРАВЛЕНИЕ
ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ**

**КОМИТЕТ
ПО КУЛЬТУРЕ, ТУРИЗМУ
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «24» марта 2014 г. № 11

г. КОТЛАС

**О формировании независимой системы оценки качества
деятельности муниципальных учреждений культуры**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы муниципальных учреждений культуры и стимулирования повышения качества их работы на территории МО «Котлас»:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (приложение №1).

1.2. Положение о системе независимой оценки качества

деятельности муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования в сфере культуры, подведомственных Комитету по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» (приложение №2).

1.3. Положение об Общественном Совете при Комитете по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (приложение №3).

1.4. Состав Общественного совета при Комитете по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры на 2014 – 2015 годы (приложение №4).

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры организовать работу по внедрению независимой системы качества деятельности учреждений культуры.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель Комитета

Т.А. Михайлова

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере
культуры**

**I. Организация проведения независимой оценки качества
работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в
сфере культуры**

1. Данный Порядок разработан в соответствии с законодательными актами Российской Федерации, Архангельской области и локальными нормативными актами МО «Котлас», и в соответствии с «Положением о системе оценки качества в сфере культуры МО «Котлас», утвержденного Распоряжением Комитета по культуре и туризму администрации МО «Котлас» № 03/1 от «27» января 2012 года.

2. Порядок определяет правовой статус, порядок формирования и организацию деятельности Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - Общественный совет).

3. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

4. Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее - Общественный совет), является постоянно действующим совещательно - консультативным органом при Комитете по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас», формируется из числа жителей МО «Котлас», представителей общественности, учреждений социальной сферы, органов местного самоуправления общественных организаций, имеющих знаки государственного, общественного признания, личный авторитет, проявившие деятельное участие в общественно-культурной жизни МО «Котлас». Совет не

является юридическим лицом.

5. Общественный совет по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, Министерства культуры Архангельской области, нормативно- правовыми документами МО «Котлас».

6. Основными функциями Общественного совета являются:

- формирование предложений по организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;
- определение результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;
- внесение предложений об улучшении качества работы учреждений и представление их в адрес учредителя и заинтересованных организаций;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;
- утверждение рейтинга учреждений, которое оформляется протоколом.

7. Основными функциями Комитета по культуре, туризму и молодежной политике по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры являются:

- формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;
- организация мониторинга качества работы учреждений в части:
 - определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг; культуру обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);
 - установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью онлайн голосования, анкетирования посетителей учреждений;
 - выявления общественного мнения о качестве работы учреждений.
- обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные и средствами массовой информации.
- формирование рейтингов работы учреждений.

8. Этапы и содержание работы по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждений.

8.1. Учреждения культуры представляют в Комитет пакет документов:

- выполнение муниципального задания на предоставление

услуг по форме (приложение №1 к Положению о системе оценки качества в сфере культуры МО «Котлас»);

- мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет;

- результаты анкетирования посетителей учреждений культуры и социологических опросов граждан, получателей муниципальных услуг;

- наличие отчетности о результатах деятельности учреждений культуры.

8.2. Комитет по культуре, туризму и молодежной политике:

- формирует перечень учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

- осуществляет сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений и представляет в Общественный Совет;

- формирует рейтингование работы учреждений.

8.3. Общественный совет:

- изучает анализ результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Комитета по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам;

- вносит предложения по повышению качества работы учреждений.

II. Показатели качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказываемых учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказываемых учреждением услуг;

III группа - показатели, характеризующие качество обслуживания и квалификацию персонала.

Показатели оценки работы библиотек ЦБС:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
доступность библиотеки для всех категорий	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений

пользователей		
I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
режим работы	наличие посадочных мест	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой	соблюдение профессиональной этики
наличие службы внестационарного обслуживания	ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	оперативность и качество обслуживания
досуговые мероприятия для населения	возможность доступа к фондам других библиотек	
публичные отчеты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие необходимой информации на сайте	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

Показатели оценки работы музея:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения
наличие документов, в соответствии с которыми	внешний вида здания	наличие книги отзывов и предложений

функционирует		
I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
учреждение		
наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	использование инновационных формы в работе
регулярные отчеты перед населением	художественное оформление помещений	соблюдение профессиональной этики
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи	наличие форм работы для разных категорий посетителей
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	наличие интернета	

Показатели оценки работы театрально- концертных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения
наличие документов, регламентирующих работу учреждения	состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	наличие дипломов и грамот за участие в мировых, всероссийских и областных фестивалях, конкурсах
наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	наличие книги отзывов и предложений

возможностями		
I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
информирование населения о деятельности всеми возможными формами и методами	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
регулярные отчеты перед населением	художественное оформление помещений	использование инновационных формы в работе
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи	
наличие необходимой информации на сайте	наличие интернета	
Клубная деятельность. Организация тематических вечеров, педагогическая работа совместно с образовательными учреждениями, с учетом спроса и потребностей жителей		

Показатели оценки работы учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)
просветительская и профилактическая работа	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	наличие книги отзывов и предложений
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
регулярные отчеты перед населением	художественное оформление помещений	использование инновационных форм в работе
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи	
наличие необходимой информации на сайте	наличие интернета	
Видение перспектив развития учреждения		

2. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

3. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества

работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 20.

3. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

9. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Приложение №2
к распоряжению
Комитета по культуре,
туризму и молодежной политике
от «24» марта 2014г. № 11

Состав

Общественного совета по независимой оценке качества работы
муниципальных учреждений культуры, подведомственных Комитету
по культуре, туризму и молодежной политике
на 2014 – 2015 г.г.

1. Балабан Анатолий Михайлович
2. Барышева Елена Юрьевна, секретарь совета
3. Добрынина Надежда Васильевна
4. Каравеева Зинаида Николаевна, председатель совета
5. Михайлова Татьяна Алексеевна, заместитель председателя
6. Некрасов Валерий Ефимович
7. Степанов Александр Юрьевич
8. Титов Владимир Васильевич
9. Юрикова Светлана Владиславовна
10. Нюхина Валентина Александровна