

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ»
ЗАТО г. РАДУЖНЫЙ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

05.06.2017

№ 69-ОД

Об утверждении Порядка проведения
независимой оценки качества оказа-
ния услуг муниципальными учреж-
дениями культуры, находящихся на
территории
ЗАТО г. Радужный Владимирской
области

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании решения Общественного совета от 02.06.2017 № 19, руководствуясь приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить новый Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – Порядок) согласно приложению № 1.
2. Утвердить техническое задание на проведение работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры, организацией-оператором в 2017 году согласно приложению № 2.
3. Руководителям муниципальных учреждений культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области (Безгласный А.Н., Черемичкин В.В., Слепцова А.А., Олесиков С.С.):
 - 3.1. Организовать работу по проведению независимой оценки качества услуг и разместить анкету на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
 - 3.2. Провести опрос получателей услуг и направить анкеты организации-оператору (МКУ «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области) в срок до 01 сентября 2017 года.
4. Муниципальному казённому учреждению «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области, наделённому функциями по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений ЗАТО г. Радужный Владимирской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, осуществить независимую оценку качества работы муниципальных учреждений культуры ЗАТО

г. Радужный Владимирской области в срок до 10.09.2017, в соответствии с утверждаемым техническим заданием.

5. Ведущему специалисту Комитета по культуре и спорту Коцюрба Е.В.:

- обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг;

- разместить настоящий приказ на официальном сайте администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области в сети Интернет.

6. Признать утратившим силу приказ 28.12.2015 № 75-а (од) «О независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги населению в сфере культуры».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



О.В. Пивоварова

Приложение № 1
к приказу МКУ «Комитет по культуре
и спорту» ЗАТО г. Радужный
Владимирской области
от 05.06.2017 № 69-ОД

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области

Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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»; 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области проводится в отношении учреждений, учредителем которых является муниципальное казённое учреждение «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области (далее – МКУ ККиС, независимая оценка).

2. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

3. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая оценка проводится Общественным советом при МКУ ККиС.

5. Функции по проведению независимой оценки Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке МКУ ККиС.

6. Независимая оценка, организуемая Общественным советом по её проведению, на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области проводится не реже, чем один раз в три года.

7. Для реализации проведения независимой оценки привлекается организация-оператор. Приказом председателя МКУ ККиС от 29.12.2015 № 77-а (ОД) определён оператор - муниципальное казённое учреждение «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области.

8. В 2017 году с целью разработки мониторинга и формирования системы проведения независимой оценки качества привлекается МКУ ККиС, в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенных на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области. В последующие годы выбор организации-оператора осуществляется на конкурсной и контрактной основе.

9. С учётом особенностей деятельности муниципальных учреждений культуры, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями.

10. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки:

- формируется Общественный совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;

- организуется работа по обеспечению выбора организации-оператора которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

- разрабатывается техническое задание для организации-оператора с учётом предложений Общественного совета;

- проводит работу по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;

- в 2017 году при проведении независимой оценки приказом утверждается согласованное с Общественным советом техническое задание МКУ ККиС на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

- рассматривается в месячный срок информация о результатах независимой оценки и учитывается при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

- обобщается информация о результатах независимой оценки муниципальных учреждений культуры;

- размещаются сведения на официальном сайте о муниципальных учреждениях культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: об Общественном совете; об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры; о критериях оценки качества, устанавливаемых Общественным советом; о перечне учреждений в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

- совместно с Общественным советом принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждом учреждении культуры находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области в отношении которых будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

По итогам проведения независимой оценки МКУ ККиС обобщает информацию о результатах независимой оценки и направляет её в Департамент культуры администрации Владимирской области.

11. МКУ ККиС и учреждения культуры размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

12. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году;

- формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями;

- представляет в Департамент по культуре администрации Владимирской области результаты независимой оценки учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

13. Независимая оценка:

- предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг;

- независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характери-

зующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым Общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку).

14. МКУ ККиС формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных им учреждениях.

15. МКУ ККиС подготавливает, а Общественный совет рассматривает проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

16. При изучении мнений получателей услуг использовать следующие основные каналы информации услуг:

1) Интернет-канал.

1) Опрос получателей услуг путём заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг). Изучение мнения получателей услуг проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждений культуры;

2) личный опрос (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг на бумажном носителе;

3) опрос по телефону. Опрос получателей услуг учреждений культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим заполнением данных в анкету;

4) электронная почта. Опрос получателей услуг путём отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

17. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет» учреждения культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru;

2) изучение мнений получателей услуг.

18. В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной организацией-оператором независимой оценки предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям культуры, в отношении которых проводится независимая оценка.

19. По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
- 3) наличие информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчёты учредителя, отчёты учреждения об исполнении муниципального задания.

20. МКУ ККиС (организация-оператор) по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания.

21. Представленная информация о качестве оказания услуг учреждениями культуры рассматривается на расширенном заседании Общественного совета с приглашением представителей учреждений культуры. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки Общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты.

22. На основании полученных результатов каждому учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчётном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трём направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

Категории организаций культуры	параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12000	Не менее 150 в год
Средние организации	Количество получателей услуг в год от 12000 до 50000	Не менее 500 в год
Крупные организации	Количество получателей услуг в год более 50000	Не менее 1000 в год

23. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте МКУ ККиС в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

24. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений по каждому учреждению отдельно.

25. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений, утвержденные Общественным советом, направляются соответственно в Департамент культуры администрации Владимирской области (далее – Департамент).

26. Департамент и МКУ ККиС доводят результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.

27. Результаты проведения независимой оценки размещаются МКУ

ККиС на официальном сайте администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области и учреждениями культуры на своих официальных сайтах для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

28. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях) утверждаются приказом председателя МКУ ККиС.

29. МКУ ККиС направляется письма в подведомственные учреждения культуры о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утверждёнными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчёт по результатам выполнения соответствующих планов.

30. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры формируют сводные отчёты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в Общественный совет.

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными учреждениями куль-
туры, находящимся на территории ЗАТО г. Радужный
Владимирской области

Показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организационный	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 20.02.2015 № 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 08.05.2015, регистрационный номер № 37187)	Официальный сайт организации культуры	библиотеки, организационно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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	Официальный сайт организации культуры	библиотеки, организационно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10

	Миниюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	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	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
2.5.	Удобство услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
3.	Время ожидания предоставления услуг (0-20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10

Удов.гетворённость качеством оказания услуг (0-40 ба.г.гов)				
5.				
5.1.	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
5.2.	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
5.3.	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10
5.4.	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	библиотеки, культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	0-10

Приложение № 2

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области

Анкета

для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
1. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на территории учреждения:	
1.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
2. Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	
2.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
3. Дополнительные услуги и доступность их получения	
3.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	
4.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
5. Удобство графика учреждения культуры	
5.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. Доступность услуг для инвалидов	
6.1.	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски:

	1. Да 2. Нет
6.2.	Оснащение учреждения 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.): 1. Да 2. Нет
6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения: 1. Да 2. Нет
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами: 1. Да 2. Нет
6.5.	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): 1. Да 2. Нет
7. Соблюдение режима работы учреждения культуры	
7.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры	
8.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
9. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры	
9.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
10. Компетентность персонала учреждения культуры	
10.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
11. Удовлетворённость качеством оказания услуг учреждением культуры в целом	
11.1.	1. Отлично, всё устраивает

	2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
12. Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения культуры	
12.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»	
13.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
14. Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры	
14.1.	1. Отлично, всё устраивает 2. Всё хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

***Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.**

Приложение №3
к Порядку проведения независимой
оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями
культуры, находящихся на
территории ЗАТО г. Радужный
Владимирской области

**Форма анкеты
для проведения независимой оценки качества работы**

1. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

2. Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

3. Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг и доступность их получения?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

4. Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов

5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов
---	---	----------

5. Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения культуры?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

6. Как Вы оцениваете доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья?

6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	Да - 2 балла
		Нет - 0 баллов
6.2	Оснащение учреждения 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 балла
		Нет - 0 баллов
6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения	Да - 2 балла
		Нет - 0 баллов
6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Да - 2 балла
		Нет - 0 баллов
6.5.	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 балла
		Нет - 0 баллов

7. Как Вы оцениваете соблюдение режима работы учреждением культуры?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

8. Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры?

13. Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

14. Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры?

1	Отлично, все устраивает	10 баллов
2	В целом хорошо	7,5баллов
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5 баллов
4	Плохо, много недостатков	2,5 баллов
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0 баллов

15. Ваши предложения по повышению качества предоставляемых услуг: __

СОГЛАСОВАНО

Председатель Общественного совета

В.П. Жирнов

Приложение № 2 к приказу

МКУ «Комитет по культуре и спорту»

ЗАО г. Радужный Владимирской

области

от 05.06.2017 № 69.00

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на проведение работы по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений ЗАО г. Радужный Владимирской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, организацией-оператором в 2017 году

1. Организация (далее - Оператор) в рамках государственного задания проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - работы), подведомственными МКУ «Комитет по культуре и спорту» ЗАО г. Радужный Владимирской области (далее - организации культуры) в 2017 году:

1) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры в соответствии с настоящим техническим заданием по трём направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;

- изучение мнений получателей услуг и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

2) готовит инструментарий (анкета, опросный лист и др.);

3) готовит проекты результатов выполненных работ, включая проекты рейтингов организаций культуры;

4) готовит аналитический отчет;

5) представляет аналитический отчет и проекты рейтингов организаций культуры на утверждение Общественным советом.

2. При выполнении работ Оператор должен руководствоваться следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-03 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

2) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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»;

3) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

4) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

5) нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

3. Перечень учреждений культуры, в отношении которых необходимо провести работы:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга молодёжи»;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурный центр «Досуг»;

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный спортивно-досуговый центр»;

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха»

4. Сроки проведения работы по 30 сентября 2017 года.

5. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации культуры;

2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

3) время ожидания предоставления услуги;

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

6. Источники получения информации:

- официальные сайты организаций культуры;

- официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- данные проведённых социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг: анкетные опросы (устные, письменные, телефонные, электронные, с использованием терминалов в учреждениях) интересующих целевых групп, случайной (вероятностной) выборки, фокус-групп и т.п.

7. Для осуществления расчёта уровня удовлетворенности качеством услуг, установить количество анкет, для учреждений культуры оказывающих услуги населению в сфере культуры:

- не менее 500 штук в год:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга молодёжи»;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурный центр «Досуг»;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный спортивно-досуговый центр»;

- не менее 150 штук в год:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха».

8. По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Департаменту культуры Администрации Владимирской области и Общественному совету результаты работы - рейтинги организаций культуры и аналитический отчёт со всеми таблицами и приложениями на бумажном и электронном носителях.

9. Рейтинги организаций культуры должны быть представлены в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 17.03.2017 № 261.

10. Аналитический отчёт по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации культуры отдельно и в целом по типу организаций культуры, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

11. Получатель выполненных работ: Департамент культуры администрации Владимирской области, Общественный совет.

12. Все изменения, допущенные организацией-оператором при проведении работы, рассматриваются на заседании Общественного совета, и оформляются протокольно.

ПРОТОКОЛ № 19

заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, расположенных на территории
ЗАТО г. Радужный Владимирской области,
оказывающих услуги населению в сфере культуры

г. Радужный

02.06.2017

Место проведения собрания – г. Радужный Владимирской области 1 квартал дом 55

Дата проведения собрания 02.06.2017.

На заседании Общественного совета присутствовали 5 человек:

1. Жирнов Валерий Павлович – председатель городского Совета ветеранов (по согласованию)
2. Захаров Александр Николаевич – член регионального совета Всероссийской общественной организации «Молодая гвардия Единой России» (по согласованию)
3. Савасюк Наталия Анатольевна – председатель Радужного городского отделения Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов (по согласованию)
4. Бунаев Михаил Николаевич – председатель Молодёжной общественной организации Владимирской области «Ассоциация поисковых отрядов «Гром» (по согласованию)
5. Пышнев Станислав Иванович – помощник депутата

Кворум – 100%

Собрание правомочно голосовать и принимать решения по всем вопросам повестки дня.

Повестка дня:

Решения:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, находящихся на территории ЗАТО г. Радужный Владимирской области

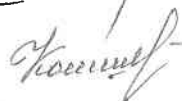
Решение приняты единогласно.

Председатель Общественного совета



В.П. Жирнов

Секретарь Общественного совета



Е.В. Коцюруба