

УТВЕРЖДЕН  
решением Общественного совета при Муниципальном  
Управлении культуры Администрации Агаповского  
муниципального района от 04.02.2014 г. № 1

**Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Агаповского муниципального района**

**I. Организация проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Агаповского муниципального района**

1. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при Муниципальном Управлении культуры Администрации Агаповского муниципального района (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

3.2. 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, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», 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 иными учреждениями и средствами массовой информации;

направления в Министерство культуры и органы местного самоуправления следующей информации:

предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг; к информации о результатах оценки качества работы учреждений и рейтингах их деятельности;

предложений об улучшении качества работы учреждений.

4. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждений:

4.1. формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

4.2. сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

4.3. формирование рейтингов работы учреждений;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

4.5. подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Муниципального

Управления культуры Администрации Агаповского муниципального района и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

## **II. Показатели качества работы муниципальных учреждений культуры Агаповского муниципального района**

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

- I группа - показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;
- II группа - показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;
- III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала.

### **1. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:**

I группа	II группа	III группа
<i><b>Доступность</b></i>	<i><b>Комфортность</b></i>	<i><b>Культура обслуживания</b></i>
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений
режим работы	наличие посадочных мест	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	получение документа без промедлений	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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

### **2. Показатели оценки работы учреждений клубного типа:**

I группа	II группа	III группа
<i><b>Доступность</b></i>	<i><b>Комфортность</b></i>	<i><b>Культура обслуживания</b></i>
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения
наличие документов, соответствующих с которыми функционирует учреждение	состояние приклубной территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях
наличие условий для посещения КДУ людьми с	получение своевременной и полной информации об услугах и	наличие книги отзывов и предложений

ограниченными возможностями	порядке их оказания	
информирование населения о своей 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 www.bus.gov.ru	наличие интернета	
любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		

### 3. Показатели оценки работы музеев:

I группа	II группа	III группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>
доступность музеев для всех категорий пользователей	наличие информации о работе музеев: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений
режим работы музеев	разнообразие тематических экскурсионных маршрутов, лекториев и далее	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах	соблюдение профессиональной этики
доступность цены по предлагаемым услугам	ежегодная обновляемость фондов	оперативность и качество обслуживания
досуговые мероприятия для населения	организация новых форм научно-просветительной работы	
публичные отчеты музеев о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

### 4. Показатели оценки деятельности дополнительного образования

1 группа	2 группа	3 группа
<i>Доступность</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Культура обслуживания</i>

Информационная открытость образовательной организации в соответствии со ст. 29 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: наличие стенда «уголок потребителя» в помещении, официального сайта в сети Интернет и т.д.(ее актуальность)	Наличие оборудованных учебных кабинетов	Имидж учреждения
	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений	Наличие дипломов и наград за участие в фестивалях, конкурсах, наград, званий
Соответствие реализуемых образовательных программ в образовательной организации запросу потребителей (рынка труда региона, населения)	Аккуратность состояния помещений (в том числе туалетных комнат, душевых, мест общепита, общежитий и т.д.)	Укомплектованность специалистами и их квалификация
Взаимодействие с работодателями (для профессиональных образовательных организаций); с родителями (их представителями) и профессиональными образовательными организациями (для организаций дополнительного образования)	Наличие мест отдыха, методической работы педагогических работников, достаточное наличие посадочных мест в коридорах, фойе	Участие в реализации государственных и иных культурных и социальных программ и проектов
Наличие условий для посещения учреждений гражданами с ограниченными возможностями	Наличие условий для обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательной организации	
Наличие благотворительных мероприятий для социально незащищенных слоев населения (многодетных семей, воспитанников детских домов, инвалидов и т.д.)	Наличие температурного режима в помещениях	
Регулярные отчеты перед населением (о творческой деятельности), наличие просветительско-воспитательной деятельности образовательной организации	Наличие в библиотеке учебников и учебных пособий из основного списка литературы, приводимой в программах дисциплин, в том числе, в электронном виде	
Соблюдение прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и детей		

инвалидов		
Сохранность контингента обучающихся		
Количество нетрудоустроенных выпускников очной формы обучения учреждений СПО (без учета самостоятельно трудоустроившихся, продолживших обучение на следующем уровне по очной форме)		

6. 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.

7. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 20.

8. 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.