|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  Решением заседания Общественного совета  при Управлении культуры Оричевского района по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 года |

**Порядок**

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

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

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

2. Общественный совет при Управлении культуры Оричевского района (далее – Общественный совет) по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Кировской области.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. организация мониторинга качества работы учреждений:

определение 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, организация имиджевой политики учреждения);

установление периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью on-lain голосования, анкетирования посетителей учреждений;

выявление общественного мнения о качестве работы учреждений;

обобщение и анализ результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными организациями и средствами массовой информации;

направление в департамент культуры Кировской области следующей информации:

предложений по 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 определению рейтинга 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 Управления культуры Оричевского района.

**II. Показатели качества**

**работы муниципальных учреждений,**

**оказывающих услуги в сфере культуры**

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на четыре 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;

IV группа – показатели имиджевой политики учреждения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I группа | II группа | III группа | IV группа |
| ***Доступность*** | ***Комфортность*** | ***Культура обслуживания*** | ***Имиджевая политика*** |
| Доступность библиотеки для всех категорий пользователей | Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт | Наличие книги отзывов и предложений | Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных |
| Удобный режим работы для пользователей | Наличие посадочных мест | Повышение квалификации персонала (участие в семинарах, конференциях, курсах) | Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.) |
| Наличие информации о мероприятиях библиотеки на сайте МКУК «Оричевская районная ЦБС» | Оперативность выполнения запросов пользователей | Соблюдение профессиональной этики | участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах |
| Наличие передвижек,  пунктов выдачи | Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями |  | Реализация совместных проектов с другими организациями |
| Организация и проведение мероприятий по организации досуга населения в библиотеке | Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие) |  | Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период |
| Наличие публичных отчетов библиотеки о деятельности библиотеки | Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью |  |  |
| Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами | Санитарное состояние помещений (ежедневная влажная уборка) |  |  |
|  | Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений |  |  |
|  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I группа | II группа | II группа | IV группа |
| ***Доступность*** | ***Комфортность*** | ***Культура обслуживания*** | ***Имиджевая политика*** |
| Реализация режима работы, удобного для посетителей, в праздничные и выходные дни | Наличие современного оборудования: мебели, техники | Соблюдение профессиональной этики | Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных |
| Наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями | Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении | Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях и конкурсах | Признание уровня профессионального мастерства (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.) |
| Использование различных форм и методов информирования населения о своей деятельности | Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания | Наличие книги отзывов и предложений | Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах |
| Система проведения отчетов (отчетных концертов) перед населением | Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба) | Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация | Реализация совместных проектов с другими организациями |
| Доступность цены по предлагаемым услугам | Художественное оформление помещений | Использование инновационных форм работы в деятельности учреждения | Наличие адаптированных , модифицированных и рабочих программ по направлениям культурно-досуговой деятельности (культурно-развлекательных, культурно-образовательных, игровых и т.п.) за отчетный период |
| Наличие необходимой информации на сайте | Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений | Повышение квалификации сотрудников учреждения |  |
| Организация работы любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребностей жителей |  | Наличие контрольно-оценочных материалов (мониторинг, анкетирование и т.д.) для контроля оценки качества предоставляемых услуг |  |
| Выездная творческая деятельность в районе, а также на территории Кировской области и за ее пределами |  |  |  |

**3. Показатели оценки работы музеев:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I группа | II группа | III группа | IV группа |
| ***Доступность*** | ***Комфортность*** | ***Культура обслуживания*** | ***Имиджевая политика*** |
| Доступность музеев для всех категорий пользователей | Наличие информации о работе музея: информационный стенд, сайт | Наличие книги отзывов и предложений | Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных |
| Организация режима работы музея, удобного для посетителей | Разнообразие тематических экскурсионных маршрутов, лекториев и т.д. | Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация | Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.) |
| Наличие сайта, on-line услуг | Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах | Соблюдение профессиональной этики | Участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах |
| Доступность цены по предлагаемым услугам | Ежегодная обновляемость фондов | Оперативность и качество обслуживания | Реализация совместных проектов с другими организациями |
| Проведение музеем мероприятий по организации досуга населения | Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие) |  | Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период |
| Наличие ежегодных отчетов музея о деятельности | Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) современными средствами и специальной мебелью |  |  |
| Наличие необходимой информации на сайте | Санитарное состояние помещений (ежедневная влажная уборка) |  |  |
| Информирование населения о своей деятельности различными формами и методами | Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений |  |  |
| Выездная деятельность (в т.ч. выставочная) в районе и на территории Кировской области |  |  |  |

**4. Показатели оценки деятельности образовательных учреждений дополнительного образования**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I группа | II группа | III группа | IV группа |
| ***Доступность*** | ***Комфортность*** | ***Культура обслуживания*** | ***Имиджевая политика*** |
| Информационная открытость образовательного учреждения в соответствии со ст. 29 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: наличие официального сайта в сети Интернет, наличие информационного стенда для обучающихся и родителей | Наличие оборудованных учебных кабинетов/ классов | Соблюдение профессиональной этики.  Наличие или отсутствие обоснованных  жалоб. | Участие в социально-значимых мероприятиях, в т.ч. благотворительных |
| Соответствие реализуемых образовательных программ в образовательном учреждении запросу потребителей (рынка труда, населения) | Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений | Наличие дипломов и наград за участие в фестивалях, конкурсах,  наград, званий | Признание профессионального сообщества (дипломы, грамоты, награды, призы, упоминания в СМИ и др.) |
| Взаимодействие с родителями (их представителями) и иными профессиональными образовательными учреждениями (для учреждений дополнительного образования) | Аккуратность состояния помещений (в том числе туалетных комнат, иных помещений) | Укомплектованность специалистами и их квалификация | участие в грантовых проектах, смотрах и конкурсах |
| Наличие условий для посещения образовательного учреждения  гражданами с ограниченными возможностями | 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 | Реализация совместных проектов с другими организациями |
| Осуществление выездной творческой деятельности учебными творческими коллективами в организации и на предприятия района, в муниципальные районы Кировской области, наличие регулярных отчетов о творческой деятельности учебных творческих коллективов (отчетные концерты) перед населением | Наличие условий для обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательного учреждения | Повышение квалификации работников учреждения | Наличие новых собственных изданий, в т.ч. и электронных за отчетный период |
| Соблюдение прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и детей инвалидов | Наличие в библиотеке учебников и учебных пособий из основного списка литературы, приводимой в программах дисциплин, в том числе, в электронном виде | Наличие внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг |  |
| Обеспечение сохранения контингента обучающихся | Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений |  |  |

6. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 (один) 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.

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

9. Определение рейтинга идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_