|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | Общественный совет  при администрации  муниципального образования  Щербиновский район  при проведении независимой оценки  качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Основание: протокол заседания Общественного совета от 13 марта 2019г. № 1 |

**ПОРЯДОК**

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

1. **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 администрации муниципального образования Щербиновский район при проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, Краснодарского края.

3. Основными функциями Общественного совет являются:

3.1. Формирование перечня учреждений для оценки качества их работы;

3.2. Организация мониторинга качества работы учреждений в части:

-определение показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; культуры обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

2

- установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью онлайн голосования, организации работы «анкетирования посетителей учреждений;

-выявление общественного мнения о качестве работы учреждений;

- обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированных иными учреждениями и средствами массовой информации;

-направления в отдел культуры следующей информации:

предложений по организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

Результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов в деятельности;

предложений об улучшении качества работы учреждений.

1. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценки 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;

4.5. подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и заинтересованных организаций.

5.Мониторинг, сбор и обобщение сведений, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационно- информационной и методической поддержке отдела культуры администрации муниципального образования Щербиновский район.

**2. 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 3 группы:

- первая группа – показатели, характеризующие доступность оказываемую учреждением услуг;

-вторая группа – показатели, характеризующие комфортность оказываемую учреждением услуг;

- третья группа – показатели, характеризующие качество обслуживания квалификацию персонала.

3

2. Показатель оценки работы библиотечных учреждений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 группа | II группа | Ш группа |
| Доступность | Комфортность | Качество обслуживания |
| доступность библиотеки для всех категорий пользователей | наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт | Наличие книги отзыв и предложений |
| режим работы | наличие посадочных мест | квалификация персонала |
| наличие сайта, online 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 сайт www.bus.gov.ru | материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью |  |
|  | наличие телефонной связи |  |
|  | санитарное состояние помещений |  |

3. Показатели оценки работы музеев:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 группа | II группа | Ш группа |
| Доступность | Комфортность | Качество обслуживания |
| режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные | наличие современного оборудования: мебели, техники | имидж учреждения у населения |

4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение | внешний вид здания | наличие книги отзывов и предложений |
| наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями | получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания | укомплектованность учреждений специалистами и их квалификациями |
| информирование населения о деятельности всеми возможными формами и методами | санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба) | использование инновационных форм в работе |
| регулярные отчеты перед населением | художественное оформление помещений | соблюдение профессиональной этики |
| доступность цены по предлагаемым услугам | наличие телефонной связи | Наличие форм для разных категорий посетителей |
| Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru | наличие интернета |  |

4. Показатели оценки работы театрально-концертных учреждений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 группа | II группа | Ш группа |
| Доступность | Комфортность | Качество обслуживания |
| режим работы, удобный для посетителей, праздничные и выходные дни | наличие современного оборудования: мебели, техники | имидж учреждения у населения |
| наличие документов, регламентирующих работу учреждения | состояние территории, внешнего вида здания, температурного и осветительного режима в помещении | наличие дипломов и грамот за участие в мировых, всероссийских краевых фестивалях, конкурсах |
| наличие условия для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями | получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания | наличие книги отзывов и предложений |
| 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 |

5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| формирование отчетов | художественное оформление помещений | использование инновационных форм в работе |
| доступность цены по предлагаемым услугам | наличие телефонной связи |  |
| наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru | наличие интернета |  |
| Клубная деятельность. Организация тематических вечеров, педагогическая работа совместно с образовательными учреждениями, с учётом спроса и потребностей жителей |  |  |

5. Показатели оценки работы образовательных учреждений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 группа | II группа | Ш группа |
| Доступность | Комфортность | Качество обслуживания |
| режим работы в соответствии с установленными требованиями | наличие современного оборудования: мебели, техники | имидж учреждения у населения |
| наличие нормативно-правовых документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение | состояние территории, внешнего вида здания, температурного и осветительного режима в помещениях | результативность деятельности образовательного учреждения: качественная успеваемость; наличие лауреатов исполнительских конкурсов, выставок, фестивалей; количество |
| концертно-выставочная и профориентационная деятельность | Получение своевременной полной информации об услугах и порядке их оказания | Наличие отзывов, видео, фото и др. материалов |
| Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами | Санитарное состояние помещений (туалетных комнат, питьевой воды, наличие гардероба и др.) | Организационно-управленческая культура образовательного учреждения. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация |
| Регулярные отчеты перед населением | Наличие мер безопасности пребывания обучающихся в учреждении | Использование инновационных форм в работе |
| Доступность цены по предлагаемым дополнительным услугам | Наличие телефонной связи |  |
| Наличие необходимой информации на сайте  www.bus.gov.ru | наличие интернета |  |
| Видение перспектив образовательного учреждения |  |  |

4. 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.

5. Общий итоговый балл для учреждения рассчитывается, как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл – 20.

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

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