

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

УТВЕРЖДЕН
к протоколу №1
заседания постоянно действующего
Общественного совета

в номере 2013г.

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений муниципального образования
Гулькевичский район, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Организация проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования Гулькевичский район, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Система независимой оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования Гулькевичский район (далее – учреждения), оказывающих услуги в сфере культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при отделе культуры администрации муниципального образования Гулькевичский район при проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Краснодарского края.

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, в том числе с помощью онлайн голосования, 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 отдел культуры администрации муниципального образования Гулькевичский район следующей информации:

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

результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов 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 отдела культуры администрации муниципального образования Гулькевичский 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 три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказываемых учреждений услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказываемых учреждений услуг;

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

2. Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	II группа	III группа
1	2	3
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
доступность библиотеки для всех категорий	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений

1	2	3
пользователей		
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 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:

I группа	II группа	III группа
1	2	3
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 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 квалификация

1	2	3
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 Интернет-сайта	

4. Показатели оценки работы культурно- досуговых учреждений:

I группа	II группа	III группа
1	2	3
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 международных, всероссийских и краевых фестивалях, конкурсах
наличие условий для посещения 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
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 www.bus.gov.ru	наличие Интернет-сайта	

Клубная деятельность. Организация тематических вечеров с учетом спроса и потребностей жителей, информационно-просветительская деятельность		
---	--	--

5. Показатели оценки работы образовательных учреждений:

I группа	II группа	III группа
1	2	3
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 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 www.bus.gov.ru	наличие Интернет-сайта	
видение перспектив развития учреждения		

4. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы

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 независимой оценки качества работы учреждений.

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