

Коми республикаса
«Княжпогост» муниципальнй районлн
администрацияса

КУЛЬТУРА ДА
СПОРТ ЮКӦН



Администрация
муниципального района
«Княжпогостский»
ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ И
СПОРТА

ПРИКАЗ

от 19 мая 2017 года

№ 38 -од

О проведении независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района «Княжпогостский» согласно приложению №1 к настоящему приказу
2. В срок до 8.09.2017 года провести независимую оценку качества работы следующих муниципальных учреждений культуры:
 - муниципальное бюджетное учреждение «Княжпогостская МЦБС»
 - муниципальное автономное учреждение «Княжпогостский ЦНК»
 - муниципальное бюджетное учреждение «Княжпогостский РИКМ»
3. Руководителям учреждений (директору МБУ «РИКМ» О.А.Киселёвой; директору МБУ «МЦБС» И.В.Шашковой; директору МАУ «КЦНК» И.А.Зятюк) в срок до 26.06.2017 г.
 - организовать и подготовить информацию для участия граждан в опросе о качестве полученных услуг в учреждении на информационном стенде учреждения, официальном сайте учреждения, в социальных сетях;
 - осуществить опрос (анкетирование) не менее 150 респондентов в соответствии с анкетой (приложение №2), согласно утвержденных протоколом общественного совета при отделе культуры и спорта администрации МР «Княжпогостский» показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приложение №3);
 - результаты опроса предоставить в отдел культуры и спорта администрации МР «Княжпогостский» до 26.06.2017 года;
 - в срок до 5.09.2017 года разработать и утвердить планы по улучшению качества оказания услуг учреждения;

4. Отдел культуры и спорта администрации МР «Княжпогостский» в срок до 8.09.2017 года разместить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте www.bus.gov.ru
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего сектором отдела культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский» Г.П. Гапонову.

Заведующий отделом



М.Г. Гойда

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

1. Общие положения

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной 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 № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

2.1. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» отдел культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский» (далее- Отдел культуры и спорта) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и утверждает положение о нем.

2.2. В соответствии с Положением утвержденным приказом от 18.10.2016 года № 60-од общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и спорта осуществляет независимую оценку.

Общественный совет, сформированный отделом культуры и спорта, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в отношении каждого учреждения не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, утверждают перечень учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг учреждениями в

текущем году. Данный перечень размещается на официальном сайте администрации МР «Княжпогостский».

2.3. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» учреждениями;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

2.4. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг (далее – анкета) в интерактивной форме.

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

- 1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

- 2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

- 3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

- 4) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

2.6. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг рекомендуется все организации разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций

Категории организаций	Параметры	Количество анкет
Малые учреждения	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние учреждения	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные учреждения	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

2.7. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, утвержденных

приказом Минкультуры России № 2542 от 22.11.2016 г.

2.8. Общественный совет на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями формирует предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предложения по улучшению качества деятельности учреждений общественный совет представляет в Отдел культуры и спорта.

2.9. Отдел культуры и спорта в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры и спорта.

2.10. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и спорта размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальном сайте администрации муниципального района «Княжпогостский».

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

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

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

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

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

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

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

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

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно (10)
2. В целом хорошо (7)
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки (3)

4. Плохо, много недостатков (0)

5. Совершенно не удобно (0)

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да (2)

2. Нет (0)

6.2. Оснащение организации 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)

2. Нет (0)

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да (2)

2. Нет (0)

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да (2)

2. Нет (0)

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)

2. Нет (0)

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает (10)

2. В целом хорошо (7)

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения (2)

4. Плохо, много нарушений (0)

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается (0)

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает (10)

2. В целом хорошо (7)

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения (3)
4. Плохо, много нарушений (0)
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются (0)

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает (10)
2. В целом хорошо (7)
3. Удовлетворительно (3)
4. Плохо (0)
5. Неудовлетворительно (0)

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает (10)
2. В целом хорошо (7)
3. Удовлетворительно (3)
4. Плохо (0)
5. Неудовлетворительно (0)

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

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

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

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

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Отлично, все устраивает (10)
2. В целом хорошо (7)

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки (3)
4. Плохо, много недостатков (0)
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0)

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ
ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей	Показатель
I	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)				
I.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 N 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 N 37187)	официальный сайт организации культуры	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0 - 10	
I.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	официальный сайт организации культуры	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры	0 - 10	

	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 N 37187)				
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)				ИТОГО
2.1	Комфортность условий пребывания организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	

2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	культуры музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации	0-10	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	культуры музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации	0-10	
3.	ИТОГО				
3.1	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)				
	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	культуры музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации	0-10	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	культуры музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации	0-10	
4.	ИТОГО				
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)				
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей	культуры музеи, библиотеки, организации	0-10	

4.2	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	досугового типа, иные организации культуры музей, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)				ИТОГО
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	музей, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музей, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	музей, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	музей, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	0-10	

				иные организации культуры			
				ИТОГО			