

# **Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры МО ГО «Сыктывкар»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры МО ГО «Сыктывкар» (далее – Порядок) разработан в соответствии с методическими рекомендациями по порядку проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Коми в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, муниципальных учреждений в Республике Коми в сфере культуры и образования, утвержденными приказом Управления государственной гражданской службы Республики Коми от 28 мая 2014 года № 70-од.

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры МО ГО «Сыктывкар» (далее – оценка качества работы) на основе формирования единых требований к оценке качества работы муниципальных учреждений культуры МО ГО «Сыктывкар» (далее - учреждений).

1.3. Оценка качества работы осуществляется ответственными исполнителями, определенными Общественным советом МО ГО «Сыктывкар» (далее – Общественный совет).

1.4. Перечень учреждений для проведения оценки качества работы определяется Общественным советом и утверждается соответствующим решением.

## **2. Критерии, показатели, методы оценки эффективности работы учреждений**

2.1. Порядок устанавливает критерии оценки качества работы по следующим параметрам: открытости и доступности информации об учреждении, комфортности получения услуг, время ожидания предоставления услуги, культуры обслуживания, удовлетворенность качеством.

2.2. По каждому из параметров устанавливаются группы показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры". Оценивание учреждения по каждому показателю осуществляется по шкале от 1 до 10 баллов в зависимости от показателя, единица измерения показателя указана в оценочном листе (Приложение №1,2,3). Максимальное количество баллов составляет 79.

2.3. Определение оценки качества работы по каждому показателю осуществляется с использованием различных методов оценки:

Метод непосредственной оценки

Социологический опрос (анкетирование, интервьюирование, сбор информации непосредственно от учреждений и т.д.)

Мониторинговое исследование;

Методы одновременного и разновременного сравнения;

Экспертный метод оценки;

Аналитический метод.

2.4. Общественный совет определяет методы оценки, используемые для проведения независимой оценки качества работы учреждений.

2.5. Общественный совет вправе запрашивать у учреждений информацию по показателям для проведения независимой оценки.

### **3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений**

3.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей из числа членов Общественного совета для проведения оценки качества работы учреждений на основании настоящего Порядка.

3.2. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и формируется в сводную таблицу результатов независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры МО ГО «Сыктывкар».

3.3. На основании данных сводной таблицы независимой оценки качества работы учреждений культуры формируется рейтинг учреждений: определяется сумма баллов по каждому учреждению. Учреждение с наибольшим суммарным баллом занимает первое место в рейтинге, с наименьшим суммарным баллом – последнее место в рейтинге.

3.4. Распределение учреждений по уровню качества работы: каждое из учреждений может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от суммарного балла.

Учреждения, набравшие менее 80 % включительно от суммарного балла учреждения данного типа, занявшего первое место в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с низким уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 80% до 95% включительно от суммарного балла, относятся к группе учреждений со средним уровнем качества работы. Учреждения, набравшие от 95% до 100% включительно, относятся к группе учреждений с высоким уровнем качества работы.

3.5. На основании сформированного рейтинга учреждений Общественный совет направляет в течение 14 рабочих дней со дня формирования общей сводной независимой оценки качества учреждений в управление культуры администрации МО ГО «Сыктывкар» (далее – управление):

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения об улучшении качества работы учреждений в том или ином направлении.

3.6. Управление:

- направляет учреждениям информацию о результатах независимой оценки качества работы, предложения об улучшении качества их работы, подготовленные Общественным советом, в течение 14 рабочих дней со дня поступления соответствующих сведений из Общественного Совета;

- размещает информацию о проведении независимой оценки качества работы и результаты оценки на официальном сайте;

- осуществляет мониторинг исполнения планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, представляет Общественному совету информацию о результатах мониторинга;

- учитывает информацию о выполнении планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы руководителей учреждений.

### 3.7. Учреждения:

- разрабатывают на основе предложений, поступивших от Общественного совета, Планы мероприятий по улучшению качества работы и утверждают эти планы по согласованию с управлением в месячный срок со дня поступления предложений;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или на официальном сайте администрации МО ГО «Сыктывкар» и обеспечивают их выполнение.

## Оценочный лист учреждений музейного типа.

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Количество баллов
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	

	сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	изучение мнения получателей услуг	
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
5.2	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	изучение мнения получателей услуг	
5.3	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	изучение мнения получателей услуг	

## Оценочный лист учреждения культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Количество баллов
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 15)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
2.2	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	

2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 24)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг	
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	

## Оценочный лист учреждений библиотечного типа

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Количество баллов
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 24)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
2.2	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
2.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг	

	книги, возможность отложить книгу)			
2.4	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 15)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	
5.2	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	

# **Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность МО ГО «Сыктывкар»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность МО ГО «Сыктывкар» (далее – Порядок) разработан в соответствии с методическими рекомендациями по порядку проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Коми в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, муниципальных учреждений в Республике Коми в сфере культуры и образования, утвержденными приказом Управления государственной гражданской службы Республики Коми от 28 мая 2014 года № 70-од.

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность МО ГО «Сыктывкар» (далее – оценка качества работы) на основе формирования единых требований к оценке качества работы муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность МО ГО «Сыктывкар» (далее - учреждений).

1.3. Оценка качества работы осуществляется ответственными исполнителями, определенными Общественным советом МО ГО «Сыктывкар» (далее – Общественный совет).

1.4. Перечень учреждений для проведения оценки качества работы определяется Общественным советом и утверждается соответствующим решением.

## **2. Критерии, показатели, методы оценки эффективности работы учреждений**

2.1. Порядок устанавливает критерии оценки качества работы по следующим параметрам: открытости и доступности информации об учреждении, комфортности получения услуг, время ожидания предоставления услуги, культуры обслуживания, удовлетворенность качеством.

2.2. По каждому из параметров устанавливаются группы показателей, утвержденных приказом Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность". Оценивание учреждения по показателям I и II групп осуществляется по шкале от 0 до 10 баллов. Оценивание учреждений по показателям III и IV групп осуществляется по шкале от 0 до 100%, где 10 % равно 1 баллу, а 100% равно 10 баллов. Максимальное количество баллов составляет 100. Результаты анкеты считаются по следующим критериям:

- вариант ответа «Полностью устраивает» равен 100%

- вариант ответа «Устраивает частично» равен 75%
- вариант ответа «Скорее устраивает» равен 50%
- вариант ответа «Скорее не устраивает» равен 25%
- вариант ответа «Не устраивает» равен 0%

2.3. Определение оценки качества работы по каждому показателю осуществляется с использованием различных методов оценки:

Метод непосредственной оценки

Социологический опрос (анкетирование, интервьюирование, сбор информации непосредственно от учреждений и т.д.)

Мониторинговое исследование;

Методы одновременного и разновременного сравнения;

Экспертный метод оценки;

Аналитический метод.

2.4. Общественный совет определяет методы оценки, используемые для проведения независимой оценки качества работы учреждений.

2.5. Общественный совет вправе запрашивать у учреждений информацию по показателям для проведения независимой оценки.

### **3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений**

3.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей из числа членов Общественного совета для проведения оценки качества работы учреждений на основании настоящего Порядка.

3.2. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и формируется в сводную таблицу результатов независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих образовательную деятельность МО ГО «Сыктывкар»

3.3. На основании данных сводной таблицы независимой оценки качества работы учреждений формируется рейтинг учреждений: определяется сумма баллов по каждому учреждению. Учреждение с наибольшим суммарным баллом занимает первое место в рейтинге, с наименьшим суммарным баллом – последнее место в рейтинге.

3.4. Распределение учреждений по уровню качества работы: каждое из учреждений может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от суммарного балла.

Учреждения, набравшие менее 80 % включительно от суммарного балла учреждения данного типа, занявшего первое место в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с низким уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 80% до 95% включительно от суммарного балла, относятся к группе учреждений со средним уровнем качества работы. Учреждения, набравшие от 95% до 100% включительно, относятся к группе учреждений с высоким уровнем качества работы.

3.5. На основании сформированного рейтинга учреждений Общественный совет направляет в течение 14 рабочих дней со дня формирования общей

сводной независимой оценки качества учреждений в управление культуры администрации МО ГО «Сыктывкар» (далее – управление):

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения об улучшении качества работы учреждений в том или ином направлении.

### 3.6. Управление:

- направляет учреждениям информацию о результатах независимой оценки качества работы, предложения об улучшении качества их работы, подготовленные Общественным советом, в течение 14 рабочих дней со дня поступления соответствующих сведений из Общественного Совета;

- размещает информацию о проведении независимой оценки качества работы и результаты оценки на официальном сайте;

- осуществляет мониторинг исполнения планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, представляет Общественному совету информацию о результатах мониторинга;

- учитывает информацию о выполнении планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы руководителей учреждений.

### 3.7. Учреждения:

- разрабатывают на основе предложений, поступивших от Общественного совета, Планы мероприятий по улучшению качества работы и утверждают эти планы по согласованию с управлением в месячный срок со дня поступления предложений;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или на официальном сайте администрации МО ГО «Сыктывкар» и обеспечивают их выполнение.

## Оценочный лист учреждений, осуществляющих образовательную деятельность

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Количество баллов
I.	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>		
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Баллы (от 0 до 10)	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	
II.	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)	

III.	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b>				
			Количество процентов	Количество баллов (10%=1 балл)	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)			
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)			
IV.	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</b>				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)			
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)			