Приложение № 1

утверждено приказом Отдела культуры

Администрации Зубцовского района

от 01.10.2015 № 34а

Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Зубцовского района

1. Независимая оценка качества проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии

оценки качества оказания услуг учреждений культуры.

|  |
| --- |
| **Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  оказания услуг учреждениями культуры Зубцовского района** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№**  **п/п** | | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа учреждений** | **Способ оценки** | | **1** | **Открытость и доступность информации об учреждения культуры (от 0 до 19)** | | | | | | 1.1 | | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | 1.2 | | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры | от 0 до 7  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | 1.3 | | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7  баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг | | **2** | | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 34)** | | | | | 2.1 | | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг | | 2.2 | | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | 2.3 | | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | 2.4 | | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9  баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг | | 2.5 | | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг | | 2.6 | | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | **3** | | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)** | | | | | 3.1  3.2 | | Удобство графика работы учреждения культуры  Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов  от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры  библиотеки | изучение мнения получателей услуг  изучение мнения получателей услуг | | **4** | | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 14)** | | | | | 4.1 | | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7  баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг | | 4.2 | | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения 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 учреждения | от 0 до 7  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | **5** | | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)** | | | | | 5.1 | | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 5  баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг | | 5.2 | | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным муниципальным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения | от 0 до 6  баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры | | 5.3 | | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10  баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг | | 5.4 | | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9  баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг | | 5.5 | | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10  баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг | |

2. Измерение показателей, указанных в пункте 1 Порядка проведения независимой оценки качества работы

учреждений культуры Зубцовского района (далее - Порядок), производится на основании порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры (Приложение № 1 к Порядку).

Приложение № 1

к Порядку проведения

независимой оценки качества

работы учреждений культуры

Зубцовского района ,

утвержденного приказом Отдела культуры

Администрации Зубцовского района

от 01.10.2015 № 34а

**Порядок измерений**

**при независимой оценке качества оказания услуг**

**учреждениями культуры**

1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i-го учреждения культуры (), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации для i-го учреждения культуры;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-го учреждением культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-го учреждения культуры определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-го учреждения культуры;

- уровень открытости и доступности информации i-го учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-го учреждения культуры отражает полноту и качество информации об учреждении культуры, размещаемой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-го учреждения культуры () определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-го учреждения культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-го учреждения культуры (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-го учреждения культуры, определяется по формуле:

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте учреждения культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об учреждении культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ( ) определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-го учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- уровень значимости s-ого информационного объекта i-го учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-го учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-го учреждения культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-го учреждения культуры (), определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-го учреждения культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-го учреждения культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-го учреждением культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры»).

Приложение № 2

к Порядку проведения

независимой оценки качества

работы в учреждениях культуры

Зубцовского района

**Значимость информационных объектов**

**для оценки уровня открытости и доступности информации**

**на официальном сайте учреждения культуры**

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **пункт приказа №288** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значимость, балл** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 1 | Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 |
| 4 | Структура учреждения культуры | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры | 6 | Общая информация об учреждении | 1 |
| 7 | Информация о государственном задании на текущий финансовый год | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | 1 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах отчетный финансовый год | 1 |
| 2.2. | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги,  предоставляемые учреждением  культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного | 13 | Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры. | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг, | 0,5 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **пункт приказа №288** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значи­мость, балл** |
|  | права пользования услугами учреждения | 17 | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 |
| 19 | Предоставляемые преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |
| 2.3. | Сохранение  возможности навигации по сайту при отключении  графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения культуры. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу « Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.7 | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | 29 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 |
| 30 | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **пункт приказа**  **№ 288** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значи­мость, балл** |
| 3.2. | 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 | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 |
|  | 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
|  | 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
|  | 36 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 |
|  | 37 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 |
| 38 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 |
| 5.2. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных  критериев эффективности работы учреждения,  утвержденный  уполномоченным органом; результаты независимой  оценки качества оказания услуг учреждением культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения. | 39 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 |
|  | 40 | Ссылка (банер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры | 1 |
|  | 41 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |
|  | 42 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждением культуры | 1 |
|  | 43 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры | 1 |
|  | 44 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения культуры | 1 |

Приложения № 3-1

к порядку проведения независимой

оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры

Зубцовского района Тверской области

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг:**

**«Центральный Дом Культуры»**

| **Пункт**  **Приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом | от 0 до 5 баллов |  |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов |  |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов |  |

Приложения № 3-2

к порядку проведения независимой

оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры

Зубцовского района Тверской области

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг:**

**«Детская школа искусств»**

| **Пункт** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** | | |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом | от 0 до 5 баллов |  |

Приложения № 3-3

к порядку проведения независимой

оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры

Зубцовского района Тверской области

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг:**

**«Библиотеки»**

| **Пункт**  **Приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов |  |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность учреждении культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом | от 0 до 5 баллов |  |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов |  |