



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОЛОМНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

ул. Чкалова, д. 28, г. Коломна
Московская область, 140402

тел./ факс: (496) 612-12-00, 613-06-50
e-mail: kult87@mail.ru

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 12 апреля 2017 года № 95

О создании Общественного совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования городского округа Коломна Московской области в отношении которых Управление по культуре и туризму администрации городского округа Коломна выполняет функции и полномочия учредителя

В целях реализации Указа Президента РФ от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», а так же с целью повышения качества работы учреждений культуры, учреждений дополнительного образования сферы культуры, подведомственных Управлению по культуре и туризму администрации городского округа Коломна

1. Создать Общественный совет по независимой системе оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области в составе (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, учреждений дополнительного образования детей, в отношении которых Управление по культуре и туризму администрации городского округа Коломна выполняет функции и полномочия учредителя (Приложение № 2)
3. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области (Приложение № 3)

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Начальник Управления по культуре и туризму
администрации городского округа Коломна**

Н.В. Панин

Приложение № 1 к Распоряжению
Начальника Управления по культуре и
туризму администрации городского округа
Коломна Московской области
от 12.04.2017 г. № 95

СОСТАВ

Общественного Совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных
бюджетных и казенных учреждений культуры и
дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области

Горохова Людмила Константиновна – заслуженный работник культуры Московской области, член общественной палаты городского округа Коломна.

Давыдкина Юлия Игоревна – председатель Коломенской территориальной организации Московской области организации российского профессионального союза работников культуры.

Дымова Алевтина Матвеевна – заслуженный работник культуры РФ.

Кирсанова Алла Владимировна – координатор Детской общественной организации «Радуга Детства» городского округа Коломна, педагог-организатор МБОУ ДОД «ЦДТ «Колычево».

Милославская Ольга Анатольевна – директор Некоммерческого партнерства Культурный центр «Лига».

Овчинникова Нелли Борисовна – директор Муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры и дополнительного образования детей».

Щербакова Елена Валерьевна – заведующая кафедрой музыки Государственного социально-гуманитарного университета, доктор культурологии, доцент, профессор.

Михайлова Ольга Михайловна – заведующий по культуре в Городском совете ветеранов.

общественных объединений с гражданами, общественными организациями, использование их потенциала на повышение эффективности деятельности социальных учреждений.

3.1.3. Анализ эффективности деятельности муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей в рамках установленных полномочий.

3.1.4. Подготовка предложений по улучшению качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей, основанных на изучении степени эффективности работы (рейтинга) их деятельности.

3.2. Функции Общественного Совета:

3.2.1. Формирование перечня муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

3.2.2. Оценка доступности муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей, которую характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

3.2.3. Определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных показателей качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей, в том числе с учетом настоящего Положения;

3.2.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и степени эффективности работы (рейтинга) муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

3.2.5. Направление управления по культуре и туризму:

информации о результатах оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей;

предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

4. Права Общественного Совета

4.1. Общественный Совет для решения возложенных на него задач имеет право в установленном порядке:

запрашивать необходимую информацию в органах местного самоуправления городского округа Коломна Московской области и организациях;

приглашать на свои заседания должностных лиц органов местного самоуправления городского округа Коломна Московской области, представителей общественных объединений городского округа Коломна Московской области по вопросам, отнесенным к компетенции вышеназванных должностных лиц;

вносить начальнику управления по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области по совершенствованию деятельности муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей;

привлекать на общественных началах к своей работе консультантов, экспертов, специалистов научно-исследовательских учреждений и иных организаций (по согласованию с ними);

принимать участие в рабочих совещаниях, конференциях, «круглых столах», семинарах и иных мероприятиях, проводимых управлением по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области, по вопросам обслуживания населения муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей;

пользоваться информационными ресурсами;

создавать рабочие группы, комиссии и утверждать их состав.

5. Состав и организация работы Общественного Совета

5.1. Положение об Общественном Совете и состав Общественного Совета утверждаются Распоряжением начальника управления по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области.

5.2. В состав Общественного Совета входят председатель, заместитель председателя, секретарь Общественного Совета и члены Общественного Совета.

5.3. В состав Общественного Совета входят представители учреждений культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и другой общественности (общественных объединений, организаций, предприятий различных форм собственности и средств массовой информации), а так же ведущие деятели культуры и искусства.

5.4. Срок полномочий Общественного Совета – пять лет. За два месяца до истечения срока полномочий Общественного совета приказом управления по культуре и туризму утверждаются персональный состав и секретарь нового Общественного Совета.

5.5. Члены Общественного Совета на первом заседании выбирают из своего числа председателя и его заместители.

5.6. План работы Общественного совета, приоритетные направления деятельности утверждаются на заседании Общественного совета.

5.7. Председатель Совета:

осуществляет общее руководство деятельностью Общественного Совета, председательствует на заседаниях Общественного Совета;

созывает очередные и внеочередные заседания Общественного Совета, организует их подготовку и проведение, определяет повестку дня заседаний;

координирует деятельность членов Общественного Совета;

осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного Совета.

В отсутствие председателя Общественного Совета его обязанности исполняет один из заместителей председателя Общественного Совета.

5.8. Заместитель председателя Общественного Совета:

обеспечивает организацию текущего взаимодействия Общественного Совета с гражданами, общественными объединениями и средствами массовой информации;

выполняет обязанности председателя Общественного Совета в его отсутствие.

5.9. Ответственный секретарь Общественного Совета:

организует текущую деятельность Общественного Совета;

информирует членов Общественного Совета о времени, месте и повестке дня заседания Общественного Совета;

на основе предложений членов Общественного Совета, по согласованию с заинтересованными сторонами формирует повестку дня заседаний Общественного Совета;

обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного Совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня;

подготовку сводной информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения по основным критериям доступности социальных услуг по форме, утвержденной настоящим Положением;

организует делопроизводство Общественного Совета;

5.10. Члены Общественного совета имеют право:

участвовать в работе Общественного Совета;

в соответствии с планом работы Общественного Совета знакомиться в установленном порядке с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного Совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения;

в случае несогласия с принятым решением высказывать свое мнение по конкретному рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания;

вносить предложения по формированию планов работы Общественного Совета и повестке дня заседания.

Положение
об Общественном совете по системе независимой оценки качества работы
муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного
образования детей городского округа Коломна Московской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус, порядок формирования и деятельности Общественного Совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области (далее — Общественный Совет).

1.2. Общественный Совет является постоянно действующим совещательным органом при Управлении по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области.

1.3. Общественный Совет образуется с целью обеспечения согласования и учёта общественно значимых интересов граждан, общественных объединений и управления по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области при решении вопросов в сфере социального обслуживания населения подведомственными Управлению муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей (далее по тексту - учреждения культуры).

1.4. В своей деятельности Общественный Совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом городского округа Коломна Московской области, законами Московской области, постановлениями и распоряжениями Главы городского округа Коломна Московской области и руководителя администрации городского округа Коломна, иными нормативными правовыми актами Московской области, решениями Министерства труда и социального развития Московской области, а также настоящим Положением.

1.5. Общественный Совет формируется на основе добровольного участия и осуществляет свою деятельность на общественных началах.

1.6. Деятельность Общественного Совета осуществляется на основе свободного обсуждения всех вопросов и коллективного принятия решений.

1.7. Решения Общественного Совета носят публично-оценочный и рекомендательный характер.

2. Порядок образования и упразднения Общественного Совета,
формирования и изменения его состава

Решения об образовании (упразднении) Общественного Совета, формировании (изменении) его численного и персонального составов принимаются Управлением по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области.

3. Задачи Общественного Совета

3.1. Задачами Общественного Совета являются:

3.1.1. Рассмотрение наиболее сложных и актуальных проблем муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей и путей их решения, предлагаемых гражданами и общественными организациями.

3.1.2. Развитие взаимодействия управления по культуре и туризму, муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей и

5.11. Заседания Общественного Совета проводятся, как правило, один раз в три месяца и считаются правомочными, если на них присутствует более половины его членов. По решению председателя Общественного Совета могут проводиться внеочередные заседания.

5.12. Решения Общественного Совета принимаются большинством голосов из числа присутствующих на заседании (при равенстве голосов решающим является голос председателя). В том случае, если член Общественного Совета не может присутствовать на заседании, он вправе представить своё мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

5.13. Решения Общественного Совета оформляются протоколами, которые подписывает председатель Общественного Совета (в его отсутствие заместитель председателя).

5.14. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет Управление по культуре и туризму администрации городского округа Коломна Московской области.

6. Порядок определения доступности муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования

6.1. Для определения доступности муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования устанавливаются следующие индикаторы (показатели):

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг.

6.2. Для определения открытости и доступности информации об организации члены общественного совета учитывают:

- наличие в учреждении полной и достоверной информации о деятельности учреждений культуры и дополнительного образования детей: режим работы; сведения о специалистах, оказывающих услуги; перечень предоставляемых услуг; порядок и условия предоставления услуг гражданам;

- наличие полной и достоверной информации о учреждениях культуры и дополнительного образования детей: местонахождение учреждения, контактные телефоны; режим работы учреждения и перечень предоставляемых услуг, в том числе дополнительных;

- использование учреждением ресурсов средств массовой информации с целью распространения информации о деятельности учреждений культуры и дополнительного образования детей;

- использование ресурсов партнерства с целью распространения информации о деятельности учреждений культуры и дополнительного образования детей;

- своевременное информирование граждан об изменениях действующего законодательства, дополнительных услугах, предоставляемых учреждением, и иных вопросах, необходимых при получении услуг в учреждении.

С целью определения оценки по данному индикатору руководитель муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей предоставляет членам Общественного Совета полную информацию о проведенной работе по информированию получателей услуг, а также обеспечивает доступ членам Общественного Совета до информационных материалов, стендов, документов, подтверждающих данную информацию.

6.3. Для определения показателя доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания, члены Общественного Совета учитывают количество граждан, удовлетворённых обслуживанием в учреждении культуры, в % от общего числа граждан, обслуживаемых учреждением и принявших участие в опросе (приложение 1).

6.4. Для определения степени удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг члены Общественного Совета выводят средний балл, определяемый

как частное от суммы баллов всех опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении, разделенное на общее количество опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении (приложение 1).

6.5. Доступность услуг оценивается ежегодно каждым членом Общественного Совета и заносится в карту доступности услуг. Секретарь Общественного Совета подводит средний показатель по каждому индикатору.

**Порядок
проведения независимой
системы оценки качества работы муниципальных
бюджетных и казенных учреждений культуры и
дополнительного образования
городского округа Коломна Московской области**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения независимой системы оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области, оказывающих услуги населению в сфере культуры (далее - Порядок), разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Московской области от 30 июня 2014 г. № 224-р.

2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области (далее - Независимая оценка), ее критерии и показатели, методику их расчета, порядок формирования и опубликования публичных рейтингов учреждений.

3. Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области, оказывающих в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

4. Независимой оценке подлежат муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области, оказывающие услуги населению в сфере культуры, подведомственные Управлению по культуре и туризму городского округа Коломна Московской области (далее - Учреждения).

5. Организацию проведения Независимой оценки осуществляет Управление по культуре и туризму городского округа Коломна Московской области (далее - Комитет) включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг связанный с проведением независимой оценки на городском уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг и удовлетворенности результатами на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах Учреждений.

6. Контроль за проведением Независимой оценки Учреждений осуществляется Общественным советом по независимой системе оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области

7. Периодичность проведения Независимой оценки Учреждений устанавливается решением Общественного совета по культуре по согласованию с Управлением.

8. Перечень учреждений, подлежащих Независимой оценке в текущем году, предлагается Управлением и утверждается решением Общественного совета.

9. Целью Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждений по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих Учреждений, а также установление диалога между Управлением, Учреждениями и гражданами - потребителями услуг.

10. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

II. Методика проведения Независимой оценки

1. Независимая оценка и рейтинг Учреждений проводится в соответствии с Перечнем муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области подлежащих оценке качества их работы утвержденным на заседании Общественного совета.

2. Сбор информации для проведения Независимой оценки Учреждений может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг Учреждений с целью получения информации о их качестве и доступности;
- изучение информации, представленной на официальных сайтах Учреждений, а также информации об Учреждениях, размещенной в сети "Интернет" и в средствах массовой информации;
- изучение годовых отчетов о деятельности Учреждений, данных федерального статистического наблюдения;
- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг Учреждений, отраженных в книгах отзывов и предложений;
- изучение сведений, полученных в ходе опроса общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или "телефонов доверия";
- проведение экспертных опросов.

3. Полученные сведения о деятельности Учреждений оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы (Приложение № 1 к Порядку проведения независимой системе оценки качества работы муниципальных бюджетных и казенных учреждений культуры и дополнительного образования детей городского округа Коломна Московской области.

4. По итогам анализа полученных результатов Независимой оценки осуществляется формирование рейтинга качества работы Учреждений.

5. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету.

6. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждений, размещаются на официальном сайте Управления, предлагаются для общественного обсуждения.

По итогам обсуждения Управление совместно с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждений (далее - Предложения).

7. Учреждения на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет", обеспечивают их выполнение.

8. Материалы по итогам проведения Независимой оценки и рейтинг качества работы Учреждений размещаются на официальном сайте Управления.

9. Управление осуществляет контроль за исполнением Учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

10. Рейтинг Учреждений формируется не реже одного раза в год.

III. Критерии и показатели независимой оценки, методика их расчета

1. Для проведения Независимой оценки используются следующие критерии:

- 1) Открытость и доступность информации об учреждении.
- 2) Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
- 3) Культура обслуживания и компетентность работников учреждения
- 4) Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

2. Показателями критериев Независимой оценки являются:

2.1. Для результатов анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности:

3.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах.

2.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

- наличие информации о режиме работы учреждения;
- номер телефона руководителя учреждения;
- наименование учредителя учреждения;
- номер телефона учредителя учреждения;
- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан).

2.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации.

2.1.4. Наличие и объем информации на сайте www.bus.gov.ru:

2.1.5. Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п..

2.1.6. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

2.1.7. Доступность для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников и т.п..

2.1.8. Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни.

2.1.9. Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуг.

2.1.10. Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий).

2.1.11. Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.).

2.1.12. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, буфетов, гардероба).

2.1.13. Материально-техническое обеспечения учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета.

2.1.14. Культура обслуживания и компетентность работников учреждения.

2.1.15. Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений.

2.1.16. Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию).

2.1.17. Оперативность и качество обслуживания (компетентность, доброжелательность, вежливость работников).

2.1.18. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

IV. Порядок формирования рейтингов

1. Рейтинги Учреждений формируются по Учреждениям на основе общего итогового оценочного балла.

2. Итоговый оценочный балл, представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

3. Расчет количества оценочных баллов, полученных учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

4. Каждому Учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1 - й номер.

Приложение 1
к порядку проведения независимой
системы оценки качества работы муниципальных
бюджетных и казенных учреждений культуры и
дополнительного образования детей городского
округа Коломна Московской области

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры округа Коломна
Московской области 2017г.**

Источник информации	Показатель	Диапазон значений показателей (максимально 170 баллов)	Оценка эксперта	Примечание
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 40) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)				
Наличие информации на официальном сайте учреждения	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации (приказ Минкультуры России 20.02.2015г. №277) - Полное наименование учреждения, почтовый адрес, схема размещения учреждения, почтовый адрес, схема размещения учреждения, адрес электронной почты - Информация о руководителе учреждения - Сведения об учреждении - Состав работников - Направления деятельности - Режим работы учреждения - Контакты	от 0 до 15		
Наличие информации на официальном сайте по размещению информации	1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (приказ Минкультуры России 20.02.2015г. №277) - Информация о финансировании учреждения	от 0 до 15		

учреждения	- Отчёт о выполнении муниципального задания - Отчёт о результатах деятельности учреждения - Информация о проводимых мероприятиях		
Изучение мнения получателей услуг	1.3.Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: - наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах; - наличие информации о режиме работы учреждения; - наименование учредителя учреждения; - номер телефона учредителя учреждения; - номер телефона руководителя учреждения; - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан); - информирование о предстоящих мероприятиях учреждения; - информирование о новых видах деятельности	от 0 до 10	
2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)			
Изучение мнения получателей услуг	2.1Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, доступность и состояние туалетных комнат) 2.2Наличие дополнительных услуг учреждения и доступность их получения 2.3Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) 2.4 Удобство графика работы организации культуры 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными	от 0 до 10 от 0 до 10 от 0 до 10	

	возможностями здоровья	от 0 до 10		
		от 0 до 10		
3.Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей услуг	3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10		
	3.2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10		
4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей услуг	4.1 Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	от 0 до 10		
	4.2 Компетентность персонала учреждения	от 0 до 10		
5.Удовлетворённость качеством оказания услуг (от 0 до 40)				
Изучение мнения получателей услуг	5.1 Общая удовлетворённость качеством оказания услуг учреждения (разнообразие репертуара и качество проведения мероприятий; разнообразие творческих формирований, кружков по интересам)	от 0 до 10		
	5.2 Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения (уровень соответствия оборудованию оказываемой услуге, полнота и структура библиотечного фонда)	от 0 до 10		
	5.3 Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10		
	5.4 Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (флаер, буклет, визитка, брошюра и т.д.)	от 0 до 10		
		от 0 до 10		

**Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности организаций
дополнительного образования городского округа Коломна. 2017г.**

№п/п	Показатели	Диапазон значений показателей	Оценка эксперта	Примечание
1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (максимум 40 баллов)				
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности, размещённой на официальном сайте, в том числе на официальном сайте bus.gov.ru (0- 10 баллов)			
1.1.1	Наличие официального сайта в сети Интернет	да/нет (2/0)		
1.1.2	Наличие на официальном сайте обязательного раздела со сведениями по образовательной организации	да/нет (2/0)		
1.1.3	Наличие открытого доступа (без дополнительной регистрации) к обязательному разделу официального сайта	да/нет (2/0)		
1.1.4	Обновление сведений на официальном сайте не позднее 10 рабочих дней после их изменений	да/нет (2/0)		
1.1.5	Значение текущего рейтинга открытости и прозрачности учреждения на официальном сайте bus.gov.ru для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях составляет 0,8- 1,0			
1.2	Наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках (0- 10 баллов)			
1.2.1.	Наличие на официальном сайте специального «Руководство. Педагогический (научно- педагогический) состав»	да/нет (2/0)		
1.2.2	Наличие на официальном сайте персонального списка педагогических работников	да/нет (2/0)		
1.2.3	Наличие на официальном сайте_фотографий педагогических работников	да/нет (2/0)		
1.2.4	Наличие на официальном сайте сведений об образовании и квалификации каждого педагогического работника	да/нет (2/0)		
1.2.5	Наличие на официальном сайте сведений об опыте работы каждого педагогического работника	да/нет (2/0)		
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (0- 10 баллов)			

1.3.1	Наличие формы обратной связи на официальном сайте	да/нет (2/0)		
1.3.2	Наличие выделенной телефонной линии для обращений граждан	да/нет (2/0)		
1.3.3	Обеспечение доступности взаимодействия потребителей образовательных услуг с организацией по телефону	да/нет (2/0)		
1.3.4	Обеспечение доступности взаимодействия потребителей образовательных услуг с организацией по электронной почте	да/нет (2/0)		
1.3.5	Наличие положительных отзывов потребителей образовательных услуг, полученных по электронной почте	да/нет (2/0)		
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (0-10 баллов)			
1.4.1	Сохранения в открытом доступе обращений, переписки на официальном сайте	да/нет (2/0)		
1.4.2	Публикация наиболее важных вопросов и обращений на официальном сайте	да/нет (2/0)		
1.4.3	Размещение полнотекстовых ответов на обращения граждан на официальном сайте	да/нет (2/0)		
1.4.4	Возможность получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону	да/нет (2/0)		
1.4.5	Возможность получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан по электронной почте	да/нет (2/0)		
2.1	2.Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (максимум 50 баллов)			
2.1.1	Материально-техническое, информационное обеспечение организации (0- 10 баллов)			
2.1.1	Наличие широкополосного подключения к сети Интернет со скоростью выше 5 Мб/с	да/нет (4/0)		
2.1.2	Наличие электронного документооборота	да/нет (4/0)		
2.1.3	Наличие автотранспортных средств, предназначенных для перевозки обучающихся	да/нет (2/0)		
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся(0- 10 баллов)			
2.2.1	Полное соответствие условий противопожарной безопасности обучающихся федеральным требованиям к образовательным организациям (наличие пожарной сигнализации, дымовых извещателей, пожарных кранов и рукавов)	да/нет (5/0)		

2.2.2	Наличие охраны, «тревожной кнопки», системы видеонаблюдения	да/нет (5/0)		
2.3	Условия индивидуальной работы с обучающимися (0- 10 баллов)			
2.3.1	Наличие плана индивидуальной работы	да/нет (4/0)		
	Проведение индивидуальных консультаций по учебным предметам	да/нет (4/0)		
	Использование форм и методов самооценки обучающихся	да/нет (2/0)		
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ(0- 10 баллов)			
2.4.1	Наличие авторских и экспериментальных дополнительных образовательных программ	да/нет (3/0)		
2.4.2	Наличие дополнительных образовательных программ, направленных на выявление и развитие одарённых детей	да/нет (2/0)		
2.4.3	Наличие дополнительных образовательных программ, направленных на работу с детьми с особыми потребностями в образовании (дети- инвалиды, дети с ограниченными возможностями здоровья, дети- сироты.и т.д.)	да/нет (2/0)		
2.4.4	Наличие дополнительных образовательных программ, направленных на профессиональную ориентацию и допрофессиональную подготовку обучающихся	да/нет (3/0)		
2.5	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (0- 10 баллов)			
2.5.1	Наличие локальных нормативно-правовых документов об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и детей с ОВЗ	да/нет (4/0)		
2.5.2	Наличие подъездных пандусов с поручнем ко входам в образовательную организацию	да/нет (3/0)		
2.5.3	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для обучающихся с ОВЗ и инвалидов в образовательной организации	да/нет (3/0)		
3. Кадровый потенциал (% от общего числа работников)				

3.1	Доля педагогических работников с высшим педагогическим образованием от общего числа педагогических работников	%		
3.2	Доля педагогических работников, прошедших аттестацию на присвоение высшей квалификационной категории от общего числа педагогических работников за последние 3 года	%		
3.3	Доля педагогических работников, прошедших аттестацию на присвоение первой квалификационной категории, от общего числа педагогических работников	%		
3.4	Доля педагогических работников, участвующих в региональных, федеральных и международных проектах и ассоциациях, от общего числа педагогических работников	%		
3.5	Доля педагогических работников – победителей региональных, федеральных и международных конкурсов от общего числа педагогических работников	%		
3.6	Доля руководящих работников (директоров и заместителей директора), прошедших повышение квалификации, профессиональную переподготовку за последние три года, от общего числа руководящих работников	%		
3.7	Доля педагогических работников, использующих современные средства ИКТ (компьютер, мультимедиапроектор, интерактивную доску) в образовательной деятельности, от общего числа педагогических работников	%		

4. Содержание и результаты образовательной деятельности

4.1	Сохранность контингента обучающихся в течение учебного года	%		
4.2	Доля выпускников, успешно освоивших дополнительные образовательные программы, от общего числа выпускников	%		
4.3	Доля обучающихся по образовательным программам для детей с выдающимися способностями от общего числа обучающихся	%		
4.4	Доля обучающихся - победителей и призеров региональных мероприятий (конкурсов, соревнований, фестивалей, конференций) от общего числа обучающихся	%		

4.5	Доля обучающихся - победителей и призеров федеральных мероприятий (конкурсов, соревнований, фестивалей, конференций, в том числе дистанционных) от общего числа обучающихся	%		
4.6	Доля обучающихся - победителей и призеров международных мероприятий (конкурсов, соревнований, фестивалей, конференций, в том числе дистанционных) от общего числа обучающихся	%		
4.7	Доля обучающихся, участвующих в региональных образовательных и социальных проектах от общего числа обучающихся	%		
4.8	Доля обучающихся, участвующих в федеральных образовательных и социальных проектах от общего числа обучающихся	%		
4.9	Доля обучающихся, участвующих в международных образовательных и социальных проектах от общего числа обучающихся	%		

Анкета
независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры городского
округа Коломна Московской области получателями услуг 2017г.

Источник информации	Показатель	Диапазон значений показателей (максимально 160 баллов)	Оценка получателя услуг	Примечание
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)				
Изучение мнения получателей услуг	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: - наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах; - наличие информации о режиме работы учреждения; - наименование учредителя учреждения; - номер телефона учредителя учреждения; - номер телефона руководителя учреждения; - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан); - информирование о предстоящих мероприятиях учреждения; - информирование о новых видах деятельности	от 0 до 10		

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)				
Изучение мнения получателей услуг	2.1 Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, доступность и состояние туалетных комнат) 2.2 Наличие дополнительных услуг учреждения и доступность их получения 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) 2.4 Удобство графика работы организации культуры 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 от 0 до 10 от 0 до 10 от 0 до 10 от 0 до 10		
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей услуг	3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры 3.2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 от 0 до 10		
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей услуг	4.1 Доброжелательность и вежливость персонала учреждения 4.2 Компетентность персонала учреждения	от 0 до 10 от 0 до 10		
5. Удовлетворённость качеством оказания услуг (от 0 до 40)				
Изучение мнения получателей услуг	5.1 Общая удовлетворённость качеством оказания услуг учреждения (разнообразие репертуара и качество проведения мероприятий; разнообразие творческих формирований, кружков по интересам) 5.2 Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения (уровень соответствия оборудованию оказываемой услуге, полнота и структура библиотечного фонда)	от 0 до 10 от 0 до 10		

5.3 Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» 5.4 Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (флаер, буклет, визитка, брошюра и т.д.)	от 0 до 10 от 0 до 10		
---	-------------------------------------	--	--

АНКЕТА

для родителей

(название учреждения)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, которую посещает Ваш ребенок (дети).

Просим внимательно относиться к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Выберите один из вариантов ответа, отметив v

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- нет;
- да

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- плохо, не соответствует минимальным требованиям;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а)

2.2 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- плохо, не соответствует минимальным требованиям;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а)

2.3 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- нет;
- да

2.4 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а)

2.5 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

- нет;
- частично;
- да

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.

4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.