Администрация муниципального образования Ямальский район

**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ**

**ПРИКАЗ**

с. Яр-Сале

14 сентября 2015 года № 84

**Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории муниципального образования Ямальский район**

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в целях улучшения качества работы учреждений культуры и учреждений в сфере образовательных учреждений, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, **п р и к а з ы в а ю:**

1.Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства (далее – Порядок, независимая оценка качества услуг, учреждение культуры, образовательное учреждение), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

1. Сектору по работе с учреждениями культуры (Ощепков Д.К.):

* обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг;
* разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления культуры и молодежной политики.

1. Руководителям подведомственных учреждений культуры (Чахмар С.Э., Ядне И.С.,Сафарбекова З.П.), подведомственного образовательного учреждения (Придеина В.А.) обеспечить подготовку и осуществить необходимые организационные действия по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг.
2. Рекомендовать руководителям учрежденийкультуры, образовательным учреждениям, находящимся и осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования Ямальский район осуществить необходимые организационные действия по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель начальника управления Ю.Е. Малькова

С приказом ознакомлен Д.К. Ощепков

З.П. Сафарбекова

С.Э. Чахмар

В.А. Придеина

И.С. Ядне

Приложение № 1

к приказу управления культуры и молодежной политики

от 14 сентября 2015 года № 84

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусствана территории муниципального образования Ямальский район**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории муниципального образования Ямальский район (далее – Порядок, Ямальский район), разработан в соответствии с:

* Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
* постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
* постановлением Правительства Российской Федерации от10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
* приказами Министерства культуры Российской Федерацииот 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»; 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
* приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»; 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»; 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств на территории Ямальского района проводится в отношении учреждений, учредителем которых является Администрация муниципального образования Ямальский район (далее – учреждения, организации образования, независимая оценка).
2. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.
3. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования, а также в целях повышения качества их деятельности.
4. Независимая оценка проводится Управлением культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования Ямальский район (далее – Управление).
5. Функции по проведению независимой оценки Управление осуществляет самостоятельно.
6. Независимая оценка, организуемая Управлением на территории Ямальского района проводится один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.
7. Для реализации проведения независимой оценки на территории Ямальского района привлекается организация-оператор.
8. С целью разработки мониторинга и формирования системы проведения независимой оценки качества привлекается организация-оператор, выбор которого осуществляется на конкурсной и контрактной основе в соответствии с действующим законодательством.
9. С учетом особенностей деятельности учреждений, организаций образования применяетсяунифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, организациями образования.
10. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки Управление:

* формируетобщественный советпо проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;
* обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями,организациями образования на официальном сайте Управления в сети Интернет;
* организует работу по обеспечению выбора организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями, организациями образования;
* разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений общественного совета;
* проводит конкурсные процедуры и заключает муниципальный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;
* рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;
* направляет информацию о результатах независимой оценки муниципальных учреждений, организаций образования в органы управления культуры Ямало-Ненецкого автономного округа;
* размещает сведения на официальном сайте о муниципальных учреждениях, организациях образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:об общественном совете; об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры и образовательных организаций сферы культуры; о критериях оценки качества, устанавливаемых общественным советом; о перечне учреждений, организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;
* принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждомучреждении, организаций образования, в отношении которых будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

По итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки и направляет ее в Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Управление, учреждения и организации образования сферы культуры размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений, организаций образования сферы культуры в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

1. Общественный совет:

* определяет перечни учреждений, организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка;
* формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого департаментом с организацией-оператором;
* устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями и организациями образования;
* осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной организацией-оператором;
* представляет в департамент результаты независимой оценки учреждений, организаций образования, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

1. Независимая оценка:

* предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; организации образования удовлетворенность качеством оказания услуг;
* независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку);
* независимая оценка организаций образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющим образовательную деятельность и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг образовательных организаций (приложения № 3, № 4 к настоящему Порядку).

1. Управление формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных учреждениях.
2. Управление подготавливает, а общественный совет рассматривает проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями образования дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.
3. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями и организациями образования в сфере культуры:
4. виджеты на сайте учреждений, организаций образования (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учрежденияи (или) Управления), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты);
5. анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг). Изучение мнения получателей услуг проводится у не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждений культуры. Изучение мнения получателей услуг в образовательных организациях проводится у не менее 50% от общего числа родителей обучающихся старшеклассников (законных представителей обучающихся) в образовательной организации.
6. Управление, с учетом предложений общественного совета, формирует конкурсную документацию на проведение отбора организации-оператора, проводит конкурсные процедуры и заключает муниципальный контракт с организацией - оператором на осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. По результатам заключения муниципального контракта Управление оформляет решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки учреждений в форме приказа. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услугмуниципальными учреждениями, организациями образования по двум основным направлениям:
7. изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений, организаций образования и наофициальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
8. сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.
9. В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной организацией-оператором независимой оценки предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям, организациям образования в отношении которых проводится независимая оценка.
10. По способу оценки показатели делятся на три группы:
11. изучение мнения получателей услуг;
12. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
13. наличие информации на официальном сайте учрежденияили при его отсутствии на сайте учредителя учреждения.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания.

В организациях образования, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования учреждения, отчеты учредителя и государственной статистики, отчеты организации образования об исполнении муниципального задания.

1. Управление, получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания либо муниципального контракта.
2. Представленная организацией-оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования в сфере культуры рассматривается на заседании общественного совета учреждений, организаций образования. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты.
3. На основании полученных результатов каждому учреждению, организации образования в сфере культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде.
4. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений, организаций образования и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.
5. На основании результатов проведения независимой оценки общественный советпредставляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, организаций образования по каждому учреждению отдельно.
6. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальных сайтах и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, организаций образования.
7. Меры по совершенствованию деятельности учрежденийс основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях, организациях образования утверждаются Управлением.
8. Управлением направляются письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.
9. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями, организациями образования Управление формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями.
10. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры на территории муниципального образования Ямальский район

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32)** | | | |
| 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 4 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.3 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.4 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры.  Виртуальные экскурсии по учреждению культуры | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | 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 учреждения культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 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. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждений культуры  Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее) | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)** | | | |
| 3.1 | Электронный билет учреждений культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 3.2 | Транспортная и пешая доступность учреждений культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждений культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Удобство графика работы учреждений культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.4 | Простота/удобство поиска необходимого издания | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждений культуры | от 0 до 8 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений 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 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждений на основании определенных критериев эффективности работы учреждений , утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций учреждений культуры | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Разнообразие репертуара учреждений культуры | от 0 до 10 баллов | Театры, концертные организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Материально-техническое обеспечение учреждений культуры | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.8 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |
| 5.9 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |

Приложение № 2

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств на территории муниципального образования Ямальский район

**Анкета⃰**

**для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос, уровень оценки** |
| 1. **Оцените открытость и доступность информации об учреждению , которую вы посещаете**: | |
| 1.1. | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею:  *достаточная*  *не полная*  *отсутствует* |
| 1.2. | Организация виртуальных экскурсий по музею:  *достаточная*  *не полная*  *отсутствует* |
| 1.3. | Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:  *достаточная*  *не полная*  *отсутствует* |
| 1. **Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения** | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.2. | Санитарное состояние мест общего пользованияучреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.3. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.4. | Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.5. | Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид, другое)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.6. | Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.7. | Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.8. | Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1. | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 3.2. | Удобство графика работы учреждения культуры  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 3.3. | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении (культурно-досуговая или концертная организация )  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 3.4. | Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 1. **Оцените культуру обслуживания и компетентность работников учреждений культуры** | |
| 4.1. | доброжелательность и вежливость работников учреждения  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 4.2. | компетентность работников образовательной учреждения  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 1. **Оценитекачество предоставляемой услуги учреждения** | |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.2. | Качество проведения экскурсий музея:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.3. | Разнообразие экспозиций в музее:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.4. | Разнообразие репертуара (культурно-досуговые учреждения):  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.5. | Материально-техническое обеспечение учреждения культуры:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.6. | Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.7. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в культурно-досуговом учреждении:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 5.8. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурно-досуговом учреждении:  *хорошо удовлетворительно плохо* |

**\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.**

Приложение № 3

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств на территории муниципального образования Ямальский район

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности образовательного учреждения, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **\* Критерии /Показатели оценки** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Способ оценки** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность(от 0 до 26 баллов)** | | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об учреждении, и его деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителяНаличие информации официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте ) | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.5. | Наличие вывески с наименованием учреждения , соответствующей его наименованию в учредительных документах | 0-1 | Посещение образовательного учреждения |
| 1.6. | Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг: | 0-4, в т.ч.: | Посещение образовательного учреждения |
| 1.6.1. | наличие информации о режиме работы учреждения | 0-1 |  |
| 1.6.2. | номер телефона руководителя учреждения | 0-1 |  |
| 1.6.3. | наименование учредителя учреждения | 0-1 |  |
| 1.6.4. | номер телефона учредителя учреждения | 0-1 |  |
| 1.7. | Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения ;  Наличие информации на официальном сайте учреждения |
| 1.8. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации. | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения ;  Отчет о самообследовании организации |
| 1.9. | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания.Отчет о результатах деятельности учреждения | 0-7 | Наличие информации на официальном сайте учреждения ;  Отчет о результатах деятельности учреждения |
| 1.10. | Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об учреждении, ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах учреждения | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23 баллов)** | | |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации: | 0-5, в т.ч.: | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.1.1 | оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета; | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения |
| 2.1.2. | общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося | 0-1 | Отчет о самообследовании организации, сведения государственной статистики по форме ДМШ-1 |
| 2.1.3. | оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.2. | Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3. | Безопасность и комфортность образовательной среды: | 0-12, в т.ч.: | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.1. | наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной организации утвержденной учредителем | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.2. | наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.3. | наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.4. | состояние здания: удовлетворительное; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта) | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.5. | комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др. | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.6. | санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима) | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.7. | художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.) | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.8. | удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни | 0-1 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.4. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях: | 0-4, вт.ч.: | Отчет о самообследовании организации;  Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.4.1. | доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся | 0-2 | Отчет о самообследовании организации |
| 2.4.2. | доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся | 0-2 | Отчет о самообследовании организации |
| **3.** | Культура обслуживания и компетентность работников организации (от 0 до 10 баллов) | | |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.3. | Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 3.4. | Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 3.5. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий) | 0-2 | Отчет о самообследовании организации; |
| 3.6. | Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность) | 0-2 | Отчет о самообследовании организации; Сведения государственной статистики по форме ДМШ-1; Сведения учредителя |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации (от 0 до 7 баллов)** | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-1 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4. | Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации: | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.1. | ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.2. | ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.3. | ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.4. | ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |

Приложение № 4

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств на территории муниципального образования Ямальского района

**Анкета⃰**

**для опроса получателей образовательных услуг,**

**предоставляемых образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос, уровень оценки** |
| 1. **Оцените открытость и доступность информации об организации, которую посещает Ваш ребенок (дети)**: | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации  *достаточная*  *не полная*  *отсутствует* |
| 1. **Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения,в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.2. | Санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима):  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.3. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты)  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 2.4. | Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 1. **Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации** | |
| 3.1. | Время ожидания в очереди при получении услуги:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 3.2. | доброжелательность и вежливость работников организации  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 3.3. | компетентность работников образовательной организации  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 1. **Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации** | |
| 4.1. | Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 4.2. | Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации:  *хорошо удовлетворительно плохо* |
| 4.3. | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым:  *да*  *нет*  *затрудняюсь ответить* |
| 4.4. | Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации:  *хорошие удовлетворительные*  *результаты ниже ожидаемых затрудняюсь ответить* |
| 4.5. | ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни;  *да*  *нет*  *затрудняюсь ответить* |
| 4.6. | ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности:  *да*  *нет*  *затрудняюсь ответить* |
| 4.7. | ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки  *да*  *нет*  *затрудняюсь ответить* |
| 4.8. | ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе  *да*  *нет* |

**\*Опрос проводится родителей,законных представителей обучающихся в образовательной организации в старших классах. Количество опрашиваемыхне должно быть менее 50% от общего числа обучающихся старшеклассников.**

С приказом ознакомлены Ощепков Д.К.

Чахмар С.Э.

Ядне И.С.

Придеина В.А.

Сафарбекова З.П.