УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СЫСОЛЬСКИЙ»

ПРИКАЗ

**от 11 августа 2016 г. № 33-од**

О проведении независимой опенки качества услуг в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» с. Визинга, подведомственному управлению культуры администрации муниципального района «Сысольский» в 2016 году

С целью проведения независимой оценки качества оказываемых услуг, в соответствии с [абзацем двадцать пятым статьи 36.1](consultantplus://offline/ref=06BA7DCB5E9B52563CB3D2DE07674301CDE969AF5B52AA0E5335632480A37356FB1D92ECE4wF4CL) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры", В соответствии с федеральным законодательством показатели оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования определены приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» управление культуры АМР «Сысольский» приказывает:

Утвердить:

* 1. порядок проведения независимой оценки качества услуг МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга (приложение № 1);
  2. критерии проведения независимой оценки качества услуг МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга (приложение № 2);
  3. анкету проведения независимой оценки качества услуг МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга (приложение № 3).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга Акимову Светлану Михайловну.

Начальник Управления культуры Н.Л. Дурнева

АМР «Сысольский»

Приложение № 1 к приказу

Управления культуры АМР «Сысольский»

от 11.08.2016 г. № 33-од

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки** **качества оказания услуг МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга**

1. **Общие положении**
   1. Порядок независимой оценки качества оказания услуг МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга разработан на основе принципов:

* объективности;
* практической направленности;
* системности;
* достоверности;
* комплексности.
  1. Внедрение Порядка позволяет:
* своевременно (на уровне процесса) выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания услуги;
* выявлять причины низкого качества услуги;
* определять результативность деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;
* принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.
  1. Порядок предусматривает оценку процесса оказания услуг и оценку результатов деятельности учреждения в целом.

1. **Критерии оценки**
   1. Порядок устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг:
2. группа - **открытость и доступность информации;**
3. группа - **комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**;
4. группа - **время ожидания предоставления услуги;**
5. группа - **доброжелательность, вежливость, компетентность работников**;
6. Группа - **удовлетворенность качеством оказания услуг**

Оценивание показателей по каждому из критериев осуществляется по балльной системе.

1. **Алгоритм проведения оценки**
   1. Члены общественного совета проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.
   2. Расчет сводной независимой оценки работы учреждения осуществляется в соответствии с приложением № 2 настоящего приказа
   3. На основании анализа результатов, общественный совет направляет в Управление культуры администрации муниципального района «Сысольский»:

* итоговую информацию о результатах оценки качества учреждения;
* предложения об улучшении качества, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.
  1. Управление культуры администрации муниципального района «Сысольский», МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга:
* учитывает информацию, мониторит и контролирует выполнение разработанного учреждением плана мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей; размещает информацию на сайтах.

Приложение № 2 к приказу

Управления культуры АМР «Сысольский»

от 11.08.2016 г. 33-од

**Критерии оценки качества оказания услуг МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пункт [приказа](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B69048586r2PAK) N 2515 | Показатель | Единица измерения  (балл) | Способ оценки |
| [**1**](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F948rCP8K) | **Открытость и доступность информации (от 0 до 12)** | | |
| [*1.1*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F94BrCP6K) | *0211000007*  *Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения* | *от 0 до 7 баллов* | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 1.1.1 | Общая информация об учреждении | 1 |  |
| 1.1.2 | Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год | 1 |  |
| 1.1.3 | Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год | 1 |  |
| 1.1.4 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 |  |
| 1.1.5 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 |  |
| 1.1.6 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 |  |
| 1.1.7 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | 1 |  |
| *1.2* | *0211000001*  *Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 1.2.1 | Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения | 1 |  |
| 1.2.2 | Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда | 1 |  |
| 1.2.3 | Адрес электронной почты | 1 |  |
| 1.2.4 | Структура учреждения | 1 |  |
| 1.2.5 | Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения. | 1 |  |
| [**2**](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F94DrCPBK) | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 25)** | | |
| [*2.1*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F94DrCP9K) | *0212000001*  *Уровень комфортности пребывания в организации культуры[[1]](#footnote-1)* | *от 0 до 5 баллов* | *изучение мнения получателей услуг* |
| 2.1.1 | Наличие мест ожидания (стулья, скамейки) | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 2.1.2 | Наличие гардероба | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 2.1.3 | Чистота помещений | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 2.1.4 | Достаточная ли освещенность помещений | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 2.1.5 | Комфортность температурного режима в помещении | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| [*2.2*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F94FrCPEK) | *0212000002*  *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *от 0 до 5 баллов* | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 2.2.1 | Перечень услуг, оказываемых учреждением (программы) | 1 |  |
| 2.2.2 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 |  |
| 2.2.3 | Ограничения по потребителям услуг | 0,5 |  |
| 2.2.4 | Дополнительные услуги, оказываемые учреждением | 1 |  |
| 2.2.5 | Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 |  |
| 2.2.6 | Стоимость оказываемых услуг | 0,5 |  |
| 2.2.7 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |  |
| *2.3* | *0212000003 -*  *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.* | *от 0 до 5 баллов* | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 2.3.1 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |  |
| 2.3.2 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |  |
| 2.3.3 | Наличие независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |  |
| 2.3.4 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |  |
| 2.3.5 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |  |
| 2.3.6 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |  |
| 2.3.7 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |  |
| 2.3.8 | Дата и время размещения информации | 0,5 |  |
| 2.3.9 | Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации[[2]](#footnote-2) | 1 |  |
| *2.4* | *0212000006 - Транспортная и пешая доступность учреждения (в том числе наличие условий организации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов)* | *от 0 до 5 баллов* | *изучение условий инфраструктуры* |
| 2.4.1 | Наличие стоянки возле организации для автомобилей | 1 |  |
| 2.4.2 | Доступность организации для подъезда автомобиля: дорога при въезде в населенный пункт, в населенном пункте и подъезд к учреждению заасфальтирован или дорога отсыпана для возможности проезда автотранспортных средств. | 1 |  |
| 2.4.3 | Доступность организации для пешеходов (наличие пешеходных дорожек, тротуаров…) | 1 |  |
| 2.4.4 | Наличие доступности организации для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники и т.д.) | 1 |  |
| 2.4.5 | Наличие указателей на дорогах об учреждении, табличка с наименованием учреждения у входа в здание, размещение на сайте схемы и описания проезда. | 1 |  |
| *2.5* | *0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)[[3]](#footnote-3)* | *от 0 до 5 баллов* | *Изучение мнения получателей услуг и наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 2.5.1 | Наличие электронных сервисов и информации на сайте о них | 1 |  |
| 2.5.2 | Доступ к электронным сервисам с помощью мобильных устройств | 1 |  |
| 2.5.3 | Справочная информация в режиме онлайн | 1 |  |
| 2.5.4 | Прямой доступ к электронным сервисам (не более 2 переходов по ссылкам) | 1 |  |
| 2.5.5 | Вы знакомы (пользуетесь для поиска информации) с сайтом МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга (<http://dshivizinga.jimdo.com>) | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| [3](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F940rCPEK) | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** | | |
| [*3.1*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F940rCPCK) | *Удобство графика работы организации культуры:* | *от 0 до 7 баллов* | *изучение мнения получателей услуг* |
| 3.1.1 | Срок регистрации документов для зачисления в МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга составил не более 1 часа | 0  0,35  0,7  1,05  1,75 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 3.1.2 | При существующем графике работы у Вас есть возможность попасть на прием к директору, дозвониться до директора | 0  0,35  0,7  1,05  1,75 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 3.1.3 | Устраивает ли Вас расписание занятий | 0  0,35  0,7  1,05  1,75 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 3.1.4 | Устраивает ли Вас срок подачи заявления для зачисления в МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга | 0  0,35  0,7  1,05  1,75 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| [4](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F849rCP7K) | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (от 0 до 9)** | | |
| [*4.1*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F848rCPFK) | *0214000001*  *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры* | ***от 0 до 2 баллов*** | *изучение мнения получателей услуг* |
| 4.1.1 | *Доброжелательность, вежливость персонала организации культуры* | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 4.1.2 | *Компетентность персонала организации культуры* | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| *4.2* | *0214000002*  *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | ***от 0 до 7 баллов*** | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 4.2.1 | Информация о руководителе учреждения, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения | 1 |  |
| 4.2.2 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения | 1 |  |
| 4.2.3 | Режим, график работы учреждения | 1 |  |
| 4.2.4 | Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения | 1 |  |
| 4.2.5 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 2 |  |
| 4.2.6 | Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения) | 1 |  |
| [**5**](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F84BrCPFK) | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11 баллов)** | | |
| [*5.1*](consultantplus://offline/ref=4AD1D8DF759F1DF5C5A5A8E399C0992B78B300966AC1F0B75B690485862A2BCB32C1CAB609F8F84BrCPDK) | *0215000001*  *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом[[4]](#footnote-4)* | *от 0 до 5 баллов* | *изучение мнения получателей услуг.* |
| 5.1.1 | Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 2.1.2 | Имеется ли возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, олимпиадах | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 5.1.3 | Удовлетворены ли вы качеством образовательных услуг предоставляемых Вашему ребенку в ДШИ | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 5.1.4 | Хотели бы Вы, чтобы Ваш ребенок избрал профессию, связанную с искусством | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| 5.1.5 | Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 0  0,3  0,6  0,9  1 | Менее чем на 10%  От 10% до 30%  От 31% до 60%  От 61% до 90%  От 91% до 100% |
| *5.2* | *0215000002*  *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *от 0 до 6 баллов* | *наличие информации на официальном сайте организации культуры* |
| 5.2.1 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения (или виджет на сайте учреждения) | 1 |  |
| 5.2.2 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждений | 1 |  |
| 5.2.3 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |  |
| 5.2.4 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения | 1 |  |
| 5.2.5 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения | 1 |  |
| 5.2.6 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения | 1 |  |

Приложение № 3 к приказу

Управления культуры АМР «Сысольский»

от 11.08.2016 г. 33-од

АНКЕТА

Просим Вас принять участие в социологическом опросе, цель которого изучить мнение населения Сысольского района об эффективности деятельности МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга. Просим Вас ответить да – если вы согласны с утверждением, нет – если не согласны.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1* | *Открытость и доступность информации* | *да/нет* |
| 1.1 | Вы знакомы (пользуетесь для поиска информации) с сайтом МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга (<http://dshivizinga.jimdo.com>) |  |
| 1.2 | Вы пользуетесь электронными сервисами МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга |  |
| *2* | *Уровень комфортности пребывания в образовательном учреждении:* | *да/нет* |
| 2.1 | Имеется наличие мест ожидания (стулья, скамейки) |  |
| 2.2 | Имеется наличие гардероба |  |
| 1.3 | Помещения чистые |  |
| 2.4 | Помещения достаточно освещены |  |
| 2.5 | Комфортный температурный режим в помещениях |  |
| 3 | *Удобство графика работы образовательного учреждения:* | *да/нет* |
| 3.1 | Срок регистрации документов для зачисления в МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга составил не более 1 часа |  |
| 3.2 | При существующем графике работы у Вас есть возможность попасть на прием к директору, дозвониться до директора |  |
| 3.3 | Устраивает ли Вас расписание занятий |  |
| 3.4 | Устраивает ли Вас процедура подачи заявления для зачисления в МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга |  |
| *4* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала образовательного учреждения:* | *да/нет* |
| 4.1 | Доброжелательный, вежливый персонал образовательного учреждения |  |
| 4.2 | Компетентный персонал образовательного учреждения |  |
| *5.* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в образовательном учреждении в целом:* | *да/нет* |
| 5.1 | Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации. |  |
| 5.2 | Имеется ли возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, олимпиадах, смотрах |  |
| 5.3 | Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг предоставляемых Вашему ребенку в ДШИ |  |
| 5.4 | Хотели бы Вы чтобы Ваш ребенок избрал профессию связанную с искусством |  |
| 5.5 | Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым |  |

Ваши рекомендации, пожелания для улучшения работы МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга»:

1. Респонденты отвечают на вопросы критерия 2.1 (1,2,3,4,5) да или нет. Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %). [↑](#footnote-ref-1)
2. "1" - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

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

   "0" - информационный объект не найден (число переходов превышает 10). [↑](#footnote-ref-2)
3. – 5 баллов;– 4 балла; Удовлетворительно, но со значительными недостатками – 3 балла; плохо, не соответствует минимальным требованиям [↑](#footnote-ref-3)
4. Респонденты отвечают на вопросы критерия 5.1 (1,2,3,4,5) да или нет. Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %). [↑](#footnote-ref-4)