



## П Р И К А З

от 17.03.2014

г. Сыктывкар

№ 66-од

Об утверждении типовых форм  
для проведения независимой оценки  
Работы муниципальных учреждений  
Культуры и дополнительного образования  
детей, оказывающих социальные услуги  
на территории МО ГО «Сыктывкар»

Руководствуясь Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 17.03.2014г. № 3/865 «О проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей, оказывающих социальные услуги на территории МО ГО «Сыктывкар»

### П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить типовую форму анкеты для проведения опроса посетителей муниципальных учреждений согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить методику расчета показателей независимой оценки качества работы муниципальных учреждений согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Утвердить основные критерии оценки работы муниципальных библиотечных учреждений согласно приложению № 3 настоящему приказу.
4. Утвердить основные критерии оценки работы муниципальных учреждений клубного типа согласно приложению № 4 настоящему приказу.
5. Утвердить основные критерии оценки работы муниципальных музейных учреждений согласно приложению № 5 настоящему приказу.
6. Утвердить основные критерии оценки работы муниципальных учреждений дополнительного образования согласно приложению № 6 настоящему приказу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления культуры

О.Ю. Елфимов

Калинина Анна Александровна

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)

### АНКЕТА

Просим Вас оценить условия оказания Вам образовательных услуг. При заполнении анкеты в поле «ответы» поставьте галочку «V» под словом «ДА» или «НЕТ», чтобы выразить Ваше мнение.

Ваши оценки помогут нам выявить недостатки и улучшить нашу работу. Будьте откровенны!

№ п/п	Вопросы анкетирования	Ответы	
		да	нет
1	Достаточно ли справочных сведений размещено на информационных стендах учреждения		
2	Устраивает ли Вас квалификация работников		
3	Пользуетесь ли Вы сайтом учреждения		
4	Вы чувствуете себя комфортно в учреждении		
5	Работники учреждения относятся к Вам уважительно		
6	На Ваш взгляд, работники учреждения ведут себя вежливо с посетителями		
7	Удовлетворяет ли Вас месторасположение учреждения		
8	Прилегающая территория учреждения:		
8.1	Освещена		
8.2	Благоустроена		
9	Регулярно ли делают уборку и проветривания в учреждении		
10	Устраивает ли Вас санитарное состояние помещений		
11	На Ваш взгляд, учреждение достаточно обеспечено современным оборудованием		
12	Своевременно ли Вы получаете информацию об услугах и порядке их оказания		
13	Чувствуете ли Вы себя в безопасности находясь в учреждении		
14	Удовлетворяют ли Вас качество предоставляемых услуг		

Немного информации о себе (заполняется по желанию):

Ваш возраст \_\_\_\_\_

Пол М Ж

Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

Ваши пожелания по улучшению оказания услуг нашим учреждением \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие!

## МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

1. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет согласно приложению к Методике расчета показателей. Количество анкет для опроса по каждому учреждению должно быть одинаковым. Показатель оценивается по 5-и балльной шкале:

0 – в случае наличия менее 1% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

1 - в случае наличия от 1% до 20% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

2 - в случае наличия от 21% до 40% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

3 - в случае наличия от 41% до 60% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

4 - в случае наличия от 61% до 80% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

5 - в случае наличия от 81% до 100% положительных ответов в анкете от общего количества вопросов в анкете, требующих ответа «да» или «нет»;

2. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 25.

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАБОТЫ БИБЛИОТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.

№ п/п	I группа Открытость и доступность	Да-1 бал Нет-0 балов	II группа Комфортность	Да-1 бал Нет-0 балов	III группа Культура обслуживания	Да-1 бал Нет-0 балов
	доступность библиотеки для всех категорий пользователей		наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
	режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни		состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении		укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	
	наличие сайта, on-line услуг		наличие посадочных мест		соблюдение профессиональной этики	
	наличие на сайте документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение		ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями		оперативность и качество обслуживания	
	наличие службы внестационарного обслуживания		предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)		Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книги отзывов и предложений)	
	публичные отчеты библиотеки о деятельности		материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и мебелью			
	наличие иной необходимой информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>		наличие телефонной связи			
			санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)			
ИТОГО:						

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КЛУБНОГО ТИПА.

№ п/п	I группа Открытость и доступность	Да-1 бал Нет-0 балов	II группа Комфортность	Да-1 бал Нет-0 балов	III группа Культура обслуживания	Да-1 бал Нет-0 балов
2	режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни		состояние прилегающей территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении		Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг	
3	Наличие при учреждении любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребностей жителей, мастер-классов, творческих лабораторий		материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) учреждения современными средствами и мебелью		наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях и конкурсах	
4	удобное территориальное расположение учреждения от автобусной остановки, наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения		получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
5	наличие условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями		санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	
6	информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами		художественное оформление помещений		использование инновационных форм в работе	
7	регулярные отчеты перед населением		наличие телефонной связи			
8	доступность цен по предлагаемым услугам		наличие интернета			
9	наличие необходимой информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>					
ИТОГО:						

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАБОТЫ МУЗЕЙНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.

№ п/п	I группа Доступность	Да-1 бал Нет-0 балов	II группа Комфортность	Да-1 бал Нет-0 балов	III группа Культура обслуживания	Да-1 бал Нет-0 балов
1	доступность музея для всех категорий пользователей		наличие информации о работе музея: доска объявлений, сайт		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
2	режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни		получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания		укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	
3	наличие сайта. on-line услуг		состояние прилегающей к музею территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении		соблюдение профессиональной этики	
4	анонс проведения выставок и экспозиций, в т.ч. передвижных		ежегодная обновляемость фондов музея новыми экспонатами		оперативность и качество обслуживания	
5	доступность цен по предлагаемым услугам		возможность доступа к фондам других музеев			
6	публикация отчеты музея о деятельности		материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) музея современными средствами и специальной мебелью			
7	наличие необходимой информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>		санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)			
8			наличие интернета			
9			наличие телефонной связи			
ИТОГО:						

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.

№ п/п	I группа Доступность	Да-1 бал Нет-0 балов	II группа Комфортность	Да-1 бал Нет-0 балов	III группа Культура обслуживания	Да-1 бал Нет-0 балов
1	доступность учреждения для всех категорий пользователей		наличие информации о работе образовательного учреждения: доска объявлений, сайт		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
2	режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни		наличие эстетического внешнего вида и комфортности вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования		Укомплектованность учреждений специалистами	
3	наличие сайта, on-line услуг		соответствие противопожарной безопасности, антитеррористической защищенности требованиям нормативных документов		соблюдение профессиональной этики	
4	выполнение ежегодного плана приема согласно контрольным цифрам приема		оснащенность учебных кабинетов современным оборудованием, средствами обучения и мебелью, обеспеченность методической и учебной литературой		наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских, региональных и республиканских фестивалях, конкурсах	
5	доступность цены по предлагаемым услугам		соответствие условий обучения (размещение ОУ, здание, воздушно-тепловой режим, искусственное и естественное освещение, водоснабжение и канализация, организация медицинского обслуживания, организация питания) требованиям норм СанПиН		Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг	
6	наличие необходимой информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>		наличие в учебном заведении предметных кружков, кружков по интересам, спортивных секций и др.		Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых	

						услуг, наличие системы обратной связи (книги отзывов и предложений)	
7						наличие телефонной связи	
8						Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и др.)	
9							

Итого: