

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 30 июля 2015 года № 233

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Порядок, автономный округ), 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 от 10 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 Федерации от 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».

2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств на территории автономного округа проводится в отношении учреждений, учредителями которых являются департамент культуры автономного округа или муниципальные органы управления культуры в автономном округе (далее – учреждения, организации образования, независимая оценка).

3. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

4. 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.

5. Независимая оценка проводится Общественным советом при департаменте культуры автономного округа (далее – общественный совет).

6. Функции по проведению независимой оценки общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке департамента культуры автономного округа (далее – департамент).

7. Независимая оценка, организуемая общественным советом по ее проведению, на территории автономного округа проводится один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

8. Для реализации проведения независимой оценки на территории автономного округа привлекается организация-оператор.

9. В 2015 году с целью разработки мониторинга и формирования системы проведения независимой оценки качества привлекается государственное казенное учреждение автономного округа «Информационно-аналитический центр», в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями образования, расположенных на территории автономного округа. В последующие годы выбор организации-оператора осуществляется на конкурсной и контрактной основе.

10. С учетом особенностей деятельности учреждений, организаций образования применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, организациями образования.

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки департамент:

- формирует общественный совет по 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 департамента в сети Интернет;

– организует работу по обеспечению выбора организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг государственными (в случае делегирования полномочий от органов управления культуры – муниципальными) учреждениями, организациями образования;

– разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений общественного совета;

– проводит конкурсные процедуры и заключает государственный 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;

– в 2015 году при проведении независимой оценки приказом утверждает согласованное с общественным советом техническое задание государственному казенному учреждению автономного округа «Информационно-аналитический центр» на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования;

– рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

– направляет информацию (в случае делегирования полномочий от органов управления культуры) о результатах независимой оценки муниципальных учреждений, организаций образования в органы управления культуры;

– размещает сведения на официальном сайте о государственных и 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;

– совместно с общественным советом 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 каждом органе управления культуры муниципальных образований на территории автономного округа и учреждений, 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 Министерство культуры Российской Федерации.

12. Департамент, органы управления культуры муниципальных образований в автономном округе, 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.

13. 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.

14. 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).

15. Департамент формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных им учреждениях, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в органах управления культуры муниципальных образований на территории автономного округа и в подведомственных им учреждениях и организациях образования.

16. Департамент 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.

17. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями и организациями образования в сфере культуры:

1) виджеты на сайте учреждений, организаций образования (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения или учредителя), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты);

2) 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.

18. Департамент, с учетом предложений общественного совета, формирует конкурсную документацию на проведение отбора организации-оператора, проводит конкурсные процедуры и заключает государственный 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 государственного контракта департамент оформляет решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки учреждений в форме приказа. В 2015 году решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки учреждений и организаций образования, оформляется правовым актом департамента на основании решения общественного совета.

19. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ

информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений, организаций образования и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru;

2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

20. 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.

21. По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

3) наличие информации на официальном сайте учреждения или 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 государственного (муниципального задания).

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

22. Департамент, получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания либо государственного контракта.

23. Представленная организацией-оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования в сфере культуры рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей органов управления культуры муниципальных образований на территории автономного округа, 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.

24. На основании полученных результатов каждому учреждению, организации образования в сфере культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

25. 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 департамента 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.

26. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, организаций образования по каждому учреждению отдельно.

27. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений, организаций образования, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в департамент и органы управления культуры муниципальных образований автономного округа.

28. Департамент и органы управления культурой доводят результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.

29. Результаты проведения независимой оценки размещаются департаментом и органами управления культуры на своих 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.

30. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях, организациях образования) утверждаются департаментом и органами управления культуры в части подведомственных им учреждений.

31. Департаментом и органами управления культуры 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.

32. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями, организациями образования департамент и органы управления культурой формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в общественный совет.

33. 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 государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств Ямало-Ненецкого автономного округа

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями 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 организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг

1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации 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 организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

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 организации 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 организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)			
3.1	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	театры, культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
3.5	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 организации культуры	от 0 до 8 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг

4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2	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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие репертуара организации культуры	от 0 до 10 баллов	Театры, концертные организации	изучение мнения получателей услуг
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации 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 организации	изучение мнения получателей услуг
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств Ямало-Ненецкого автономного округа

Анкета*
для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую вы посещаете:	
1.1.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.2.	Организация виртуальных экскурсий по музею: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
1.3.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры: <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения	
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.5.	Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид, другое) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

2.6.	Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.7.	Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.8.	Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3. Время ожидания предоставления услуги	
3.1.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.2.	Удобство графика работы учреждения культуры <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении (культурно-досуговая или концертная организация) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.4.	Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры	
4.1.	доброжелательность и вежливость работников организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.2.	компетентность работников образовательной организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5. Оцените качество предоставляемой услуги организации	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.2.	Качество проведения экскурсий музея: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.3.	Разнообразии экспозиций в музее: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i>

	<i>плохо</i>
5.4.	Разнообразие репертуара (театры концертные организации): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.5.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.6.	Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.7.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
5.8.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурно-досуговом учреждении: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

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

Приложение № 3
к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств Ямало-Ненецкого автономного округа

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, 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 организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации; Наличие информации официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации;
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	0-2	Наличие информации на официальном сайте 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, доступных на официальном сайте организации)	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации
1.5.	Наличие вывески с наименованием организации, соответствующей его наименованию в учредительных документах	0-1	Посещение образовательной организации
1.6.	Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:	0-4, в т.ч.:	Посещение образовательной организации
1.6.1.	наличие информации о режиме работы организации;	0-1	
1.6.2.	номер телефона руководителя организации;	0-1	
1.6.3.	наименование учредителя организации;	0-1	
1.6.4.	номер телефона учредителя организации;	0-1	
1.7.	Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, 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 образовательной организации; Наличие информации на официальном сайте организации
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 образовательной организации; Отчет о самообследовании организации
1.9.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности организации.	0-7	Наличие информации на официальном сайте организации; Отчет о результатах деятельности организации
1.10.	Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации	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 образовательной организации
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, в т.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 государственными
(муниципальными) учреждениями культуры и
искусства, образовательными организациями,
реализующими дополнительные
общеобразовательные программы в области
культуры и искусств Ямало-Ненецкого
автономного округа

Анкета*
**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 <i>достаточная</i> <i>не полная</i> <i>отсутствует</i>
2. 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: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима): <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты) <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации	
3.1.	Время ожидания в очереди при получении услуги: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
3.2.	доброжелательность и вежливость работников организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>

3.3.	компетентность работников образовательной организации <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации	
4.1.	Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.2.	Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации: <i>хорошо</i> <i>удовлетворительно</i> <i>плохо</i>
4.3.	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.4.	Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации: <i>хорошие</i> <i>удовлетворительные</i> <i>результаты ниже ожидаемых</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.5.	ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.6.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности: <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.7.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки <i>да</i> <i>нет</i> <i>затрудняюсь ответить</i>
4.8.	ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе <i>да</i> <i>нет</i>

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