



Администрация Павловского муниципального района  
Нижегородской области

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 06.06.2017

№ 1296

**О проведении независимой оценки качества  
работы учреждений культуры Павловского  
муниципального района**

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

1. Утвердить прилагаемый перечень муниципальных бюджетных учреждений культуры Павловского муниципального района, в отношении которых в 2017 году проводится независимая оценка качества работы, согласно приложению 1.
2. Утвердить прилагаемые формы опросов для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Павловского муниципального района согласно приложению 2.
3. Утвердить прилагаемые показатели для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Павловского муниципального района согласно приложению 3.
4. Утвердить прилагаемое техническое задание на проведение в 2017 году работы по независимой оценке качества работы муниципальных бюджетных учреждений Павловского муниципального района согласно приложению 4.
5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Лисина Д.Н.

Глава администрации



А.О.Кириллов



Приложение №1  
к распоряжению главы  
администрации Павловского  
муниципального района  
от « 06 » 06. 2017г. № 1296

**Перечень муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района по Нижегородской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества работы в 2017 году**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр досуга "Таремский" Павловского района Нижегородской области;
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр досуга с. Абабково" Павловского района Нижегородской области;
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Тумботинский культурно-спортивный центр";
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры с.Грудцино" Павловского района Нижегородской области;
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ясенецкий культурно-спортивный центр" Павловского района Нижегородской области;
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр досуга "Варежский" Павловского района Нижегородской области;
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры г.Горбатов" Павловского района Нижегородской области;
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры г.Ворсма" Павловского района Нижегородской области;
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр досуга г.Павлово" Нижегородской области;
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и спорта "Калининский" Павловского района Нижегородской области.

### Формы вопросов для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Павловского муниципального района

Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка
1. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории организации?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
2. Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в учреждении культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
3. Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
4. Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных устройств)?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
5. Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
6. Как Вы оцениваете доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
7. Как Вы оцениваете соблюдение режима работы учреждением культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
8. Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
10. Как Вы оцениваете компетентность персонала учреждения культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
11. Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры в целом?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
12. Как Вы оцениваете удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
13. Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
14. Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры?	от 0 до 10 баллов, где 0 - очень плохо, 10 - отлично	
15. Ваши предложения по повышению качества предоставляемых услуг		



Приложение №3  
к распоряжению главы  
администрации Павловского  
муниципального района  
от « 06 » 06. 2017г. № 1296

**Показатели оценки качества работы организаций культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
<b>I</b>	<b>Открытость и доступность информации об организациях культуры</b>			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.2.	Сокращенное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Почтовый адрес организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.7.	Режим, график работы организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.8.	Контактные телефоны	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.9.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.2.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0 баллов – нет 1 балл - есть		

1.2.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.7.	Информация о планируемых мероприятиях	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.10.	План по улучшению качества работы организации	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг	Обязательный критерий <b>На основании опроса населения высчитывается балл <math>B = \sum B / Ч</math>, где B- балл по показателю, <math>\sum B</math> -сумма баллов на основе анкетирования, Ч- количество опрошенных человек, потребителей услуги</b>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг	Обязательный критерий <b>На основании опроса населения высчитывается балл <math>B = \sum B / Ч</math>, где B- балл по показателю, <math>\sum B</math> -сумма баллов на основе анкетирования, Ч- количество</b>
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	От 0 до 10 баллов		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	От 0 до 10 баллов		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 10 баллов		
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	От 0 до 10 баллов		

				опрошен человек потребитель услуги
3	<i>Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получател ей услуг	Обязательны й критерий На основании опроса населения высчитывае тся балл $B = \sum B / Ч$ , где B- балл по показателю, $\sum B$ -сумма баллов на основе анкетирован ия, Ч- количество опрошенных человек, потребителе й услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	От 0 до 10 баллов		
4	<i>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</i>			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получател ей услуг	Обязательны й критерий На основании опроса населения высчитывае тся балл $B = \sum B / Ч$ , где B- балл по показателю, $\sum B$ -сумма баллов на основе анкетирован ия, Ч- количество опрошенных человек, потребителе й услуги
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов		
5	<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получател ей услуг	Обязательны й критерий На основании опроса населения высчитывае тся балл
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	От 0 до 10 баллов		
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	От 0 до 10 баллов		

5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	От 0 до 10 баллов	$B = \frac{\sum B}{Ч}$ <p>где B- балл по показателю, <math>\sum B</math> -сумма баллов на основе анкетирования, Ч- количество опрошенных человек, потребителе й услуги</p>
------	---	-------------------	--



**Техническое задание на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры, организацией-оператором в 2017 году**

**1. Наименование проводимой работы**

Проведение работы «Независимая оценка качества работы учреждений культуры Павловского муниципального района».

**2. Объем предоставляемой работы**

№ п/п	Наименование оказываемой работы	Единица измерения (по ОКЕИ)	Объем оказываемой работы
1	Независимая оценка качества работы учреждений культуры Павловского муниципального района	шт.	10

**3. Цели проводимой работы**

В целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

**4. Условия предоставления работы**

Независимая оценка качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры Павловского муниципального района проводится организацией-оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными общественным советом по оценке качества работы государственных учреждений культуры Нижегородской области в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**5. Сроки проведения работы**

Период проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры Нижегородской области с 01 июля по 31 июля 2017 года.

**6. Общие требования к проведению работы, ее качеству, в том числе технологии проведения работы, методам и методике проведения работы.**

При проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района необходимо использовать показатели качества работы учреждений, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий



предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Проведение работы должно включать в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры по трем направлениям:

- изучение и оценка открытых данных об учреждении культуры, размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения (при наличии сайта);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры.

Оценка должна включать в себя:

- изучение мнения получателей услуг – численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки не менее 1 500 человек;
- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры.

#### **7. Иные требования к работе и условиям ее проведения**

Все изменения, допущенные организацией-оператором при проведении работы, рассматриваются на заседании общественного совета по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района.