**Государственное бюджетное учреждение**

**Республиканский центр народного творчества и досуга**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ВНЕДРЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

**КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**

Составил**: Ооржак Д.О. –** ведущий специалист отдела

информационно-аналитической и методической деятельности

ГБУ «РЦНТД»

**Кызыл**

**2017г.**

**Аннотация**

Методические рекомендации подготовлены государственным бюджетным учреждением «Республиканский центр народного творчества и досуга». Издание адресовано руководителям муниципальных учреждений в административных округах, методистам окружных организационно-методических центров, занимающихся вопросами культурно-досуговой работы с населением по месту жительства в Республике Тыва. Данные методические рекомендации разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

Качество работы является ключевым в процессе совершенствования деятельности государственных и муниципальных учреждений культуры во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2010 года «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Решить проблему объективной оценки качества работы любого учреждения культуры призвана система независимой оценки качества, под которой будем понимать оценку деятельности работы учреждений культуры, полученную в соответствии с определенными критериями и показателями оценки независимыми субъектами. Учитывая, что деятельность учреждений культуры направлена на создание и предоставление населению государственных и муниципальных услуг в соответствии со своими полномочиями на основе государственного или муниципального задания, оценка качества работы фактически является оценкой качества предоставляемых услуг.

Независимая оценка качества услуг учреждений культуры среди разнообразия форм общественного контроля организаций культуры занимает особое место и осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 №256-ФЗ. Основной целью данной формы контроля, которая может осуществляться не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года, является предоставление потребителям информации о качестве предоставляемых учреждением культуры услуг и повышение качества его деятельности.  Однако стоит заметить, что, как правило,  независимая оценка качества выполняется только для оценивания **условий оказания услуг**, используя при этом обобщенные критерии. Полученные в ходе данной проверки результаты являются основой для формирования рейтинга учреждений культуры. Благодаря независимой оценке качества, учредитель может сделать объективные выводы, касающиеся недолжного управления организацией, которая получила самую низкую оценку, и недобросовестного исполнения руководителем своих должностных обязанностей. Рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам управления культурой муниципальных образований Республики Тыва, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

**Содержание**

Понимание сути и содержания деятельности каждого муниципального учреждения, ориентированного на потребителя, является важным моментом на начальном этапе формирования системы качества. Важно понимать услугу с точки зрения удовлетворения потребностей населения, ради чего собственно и существует учреждение, и с точки зрения наличия в ней ценности, направленной на формирование потребностей населения, их развитие и возвышение. Организаторы независимой системы оценки качества предоставляемых услуг должны знать досконально услугу, предоставляемую населению, ее качественные параметры и результат оказания услуги. Качество работы организации напрямую будет зависеть от качества предоставляемых услуг. Каждому директору культурно-досугового учреждения и начальнику управления культуры МО следует поставить на первое место мнение населения, посетителей, пользующихся услугами КДУ, насколько они удовлетворены условиями предоставления услуг, какое общее впечатление у них сложилось о работе клуба, какие имеются замечания и пожелания. Честная критическая оценка негативных моментов и принципиальная оценка причин, выявление субъективных, зависящих от организации (некачественный состав кадров, их отсутствие и другие) и объективных факторов – итог этого предварительного этапа работы, на основании которого делается важный вывод – формулируется услуга (или услуги), которая составляет основу деятельности муниципального учреждения культуры и качество которой характеризует качество работы учреждения..

Основные цели и задачи учреждения и проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг формируются, исходя из требований Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». Их формулировка зависит от многих субъективных и объективных факторов, в которых функционирует организация, стремящаяся к достижению желаемого результата. Так, в зависимости от населения муниципального образования, региональной культурной политики, деятельности в сфере культуры на территории муниципального образования цели системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры могут быть следующие:

– улучшение информированности населения о качестве работы учреждений культурно-досугового муниципального образования;

– повышение качества и доступности услуг сферы культуры для населения муниципального образования;

– установление коммуникаций между муниципальными учреждениями культурно-досугового типа и населением – потребителями предоставляемых ими услуг;

– стимулирование повышения качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культурно-досугового типа

Для достижения выдвинутых целей определяются одна или несколько задач. В муниципальном образовании главной задачей системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры является **осуществление независимой, объективной внешней оценки качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культурно-досугового типа.** Но могут быть сформулированы дополнительно и другие задачи, например, привлечение широких слоев общественности к оценке качества муниципальных услуг в сфере культуры, или обеспечение доступности объективной информации о качестве предоставляемых услуг.

**Общественный совет**

Органы местного самоуправления в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждают положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на существующие при этих органах общественные советы. В оценке могут участвовать: общественные советы; попечительские (общественные, наблюдательные) советы муниципальных учреждений культуры, если они есть, муниципальные общественные объединения в сфере культуры, население – потребители услуг в сфере культуры, экспертное сообщество, средства массовой информации.

В муниципальном образовании можно и нужно использовать все возможности оценки качества. Наилучшим образом оценка качества будет получена, если все участники выскажут свое мнение. Однако на начальном этапе имеет смысл отдать предпочтение **Общественному совету**, созданному при органе управления культуры муниципального образования, при органе местного самоуправления.

Общественный совет (далее – Совет) не является юридическим лицом, но его деятельность регулируется **положением** об общественном совете, которое одобряется членами совета, но утверждается нормативным документом органа власти, инициирующего проведение оценки качества. Совет выступает консультационным, совещательным органом, осуществляющим свою работу в соответствии с действующим законодательством.

В положении о Совете должны содержаться обязательные составляющие:

– общие положения;

– цели и задачи Совета, где обязательно указывается его участие в организации и поведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры;

– полномочия Совета;

– порядок формирования Совета;

– полномочия членов Совета;

– порядок деятельности Совета.

Состав Совета формируется на добровольной основе и во многом обусловлен наличием муниципальных учреждений культуры, функционирующих на территории муниципального образования и, соответственно, услугами, предоставляемыми ими. Так, если в муниципальном образовании представлены культурно-досуговые учреждения, то в составе Совета должны быть люди, понимающие специфику предоставляемых услуг каждым учреждением.

В состав Совета желательно включать людей, пользующихся авторитетом у населения муниципального образования, высокопрофессиональных специалистов своей сферы деятельности, но знающих закономерности и проблемы сферы культуры, понимающих специфику муниципальных учреждений культуры, людей с широким кругозором, эрудицией, опытом, конкретными успехами и достижениями в своей профессиональной деятельности. Обладая определенными компетенциями в рассматриваемых вопросах, каждый из членов совета, являясь независимым экспертом, в состоянии оценить качество предоставляемых услуг. Профессиональные навыки, знания, жизненный опыт, общественный авторитет, личные интересы и другие качества позволяют членам Совета высказывать компетентное и авторитетное суждение.

В каждом муниципальном образовании есть люди, глубоко знающие закономерности и проблемы сферы культуры, понимающие специфику клубного, музейного и библиотечного дела, необходимость образования в сфере культуры, – учителя, писатели, художники, активные участники художественной самодеятельности, лауреаты различных творческих смотров, конкурсов, члены творческих союзов. Правильно сформированный состав Совета – часть успеха в работе по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений.

Кроме членов Совета в муниципальном образовании для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры могут быть привлечены широкие слои общественности. В муниципальном образовании это могут быть студенты высших и средних специальных учебных заведений, чья будущая профессиональная деятельность близка к культуре, приезжающие домой на каникулы, пенсионеры, представители трудовых коллективов, заслуженные работники культуры на пенсии.

В перспективе желательно внедрить в практику работу учреждений культурно-досугового типа публичные отчеты перед населением – потребителем предлагаемых услуг. У каждого клуба есть книга отзывов и предложений как вариант привлечения общественности к оценке качества услуг.

Наконец, в современных условиях развития информационных технологий каждый житель муниципального образования, кого волнует деятельность клуба, может высказать свое мнение, суждение, предложение на сайте учреждения, то есть потребители услуг и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет.

В своей работе Совет опирается на принципы – открытости и доступности информации о результатах системы независимой оценки качества в рамках действующего законодательства;

– прозрачности процедур и механизмов системы независимой оценки качества предоставления услуг;

– недопустимости дискриминации и принятия пристрастных решений;

– компетентности системы независимой оценки качества, обеспечиваемой привлечением квалифицированных экспертов.

Общественные советы, органами местного самоуправления, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в отношении каждой организации культуры **не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года**, утверждают перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления.

Учитывая, что в муниципальном образовании находится значительное количество учреждений, их можно объединить в группы на основе однотипности и похожести предоставляемых услуг. Так, все учреждения клубного типа войдут в одну группу, библиотеки – в другую, музеи и учреждения музейного типа – в третью, детские школы искусств – в четвертую, парки – в пятую и так далее. Типы учреждений на территории муниципального образования определены федеральным законодательством.

**Опрос населения и сбор информации**

В целях создания условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры органам местного самоуправления рекомендуется формировать сведения об организациях культуры, расположенных на территории муниципального образования, и направлять в соответствующий общественный совет.

**Сбор информации** – важный компонент процедуры оценки качества работы муниципальных культурно-досуговых учреждений. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;

2) изучение мнений получателей услуг.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры органы местного самоуправления, организации культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – анкета) в интерактивной форме.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации (интернет-канал, опрос по телефону, терминал в организации культуры, электронная почта). Также можно провести эксперимент «контрольной закупки» - непосредственного прохождения процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия. Наиболее осуществим также сбор информации путем анкетирования, личного опроса, социологического исследования - опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

*Критерии условий предоставляемых услуг*

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким **общим критериям**, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016г. №2542 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»). Для каждого типа учреждений разрабатываются свои критерии и показатели качества. Выработка критериев оценки качества предоставляемых услуг – следующий этап независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и наиболее трудная часть работы.

Работа учреждений культуры включает в себя персонал учреждения, его финансирование, условия (внутренние и внешние), процесс создания и распространения услуги, и собственно результат – саму услугу. Поэтому при формировании критериев и показателей необходимо учитывать все составляющие предоставляемой услуги.

Качество работы муниципального учреждения культуры может быть оценено на основании трех групп критериев. По каждому из направлений необходимо определить конкретные показатели, которые доступны для восприятия и могут быть оценены членами совета. При этом методы оценки (наблюдение, изучение документов, опросы) позволяют членам совета формировать объективное суждение.

**Первая группа** – критерии, характеризующие собственно качество услуги. Для каждого из видов учреждения культуры формируются свои критерии и, соответственно, свои показатели, отражающие суть услуги с точки зрения ее ценности, полезности, необходимости населению.

Показатели качества услуг культурно-досуговых учреждений могут включать в себя:

– разнообразие форм мероприятий организации досуга;

– разнообразие направлений деятельности творческих коллективов;

– наличие творческих коллективов для взрослых;

– рост участников клубных формирований по отношению к предыдущему году;

– участие творческих коллективов в фестивалях, конкурсах;

– наличие дипломов, призов участников художественной самодеятельности;

– наличие документов, подтверждающих профессиональное мастерство персонала;

– наличие сценического, звукового и другого оборудования;

– оснащенность помещений для работы клубных формирований;

– наличие письменных благодарностей;

– наличие письменных жалоб;

– другие показатели.

**Вторая группа** – критерии, характеризующие комфортность получения услуги, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Сюда входят большое количество показателей, сопутствующих лучшему эмоциональному и другому восприятию предлагаемых услуг, в том числе дополнительные услуги, в частности, критериям комфортности могут отвечать следующие показатели, которые организаторы  формируют самостоятельно, исходя из своих задач и возможностей:

– наличие дорожных, уличных указателей (навигаторов к муниципальному учреждению);

– удобство подхода, подъезда к зданию муниципального учреждения, наличие парковки;

– благоустроенная территория, прилегающая к зданию, привлекательный внешний вид здания;

– привлекательный вид помещений муниципального учреждения культуры;

– удобный доступ к зданию и возможность приема посетителей с ограниченными возможностями здоровья;

– наличие в здании санитарных зон для посетителей, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам;

– безопасность пребывания в помещении;

– наличие гардероба и зон размещения посетителей;

– удобный режим работы;

– доброжелательность, вежливость работников муниципального учреждения культуры;

– наличие дополнительных услуг (продажа сувенирной и сопутствующей продукции, наличие буфета или чай-кофе-автоматов).

Наконец, **третья группа** – критерии, характеризующие информационную открытость учреждения, доступность информации о нем широким слоям населения. Показателями, характеризующими качество работы муниципального учреждения культуры в этом направлении могут быть:

– наличие собственного сайта (либо официального сайта администрации МО) актуальность и качество представляемой на сайте информации, частота обновления информации на сайте;

– доступность и удобство размещения информации на фасаде здания и в его помещениях (наличие указателей, регулярно обновляемых информационных стендов);

– наличие и качество рекламной продукции;

– объем и качество информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации, в том числе электронных;

– возможность получения необходимых сведений о деятельности муниципального учреждения культуры в электронной форме и с помощью средств телефонной связи;

– регулярность отражения деятельности в местных средствах массовой информации – наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг муниципальных учреждений культуры.

Каждый учредитель вправе сам выбирать показатели, по которым можно вывести объективное суждение о качестве работы муниципального учреждения культуры, поэтому он может воспользоваться предложенными в настоящих методических рекомендациях показателями или сформировать другие показатели. Показатели, отобранные для проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подлежат обязательному рассмотрению членами Общественного совета.

Для каждого муниципального учреждения, предоставляющего населению услуги в сфере культуры и досуга, необходимо разработать анкету, которая включает в себя три группы критериев, рассмотренных выше. При этом все три группы критериев оценки, которые вносятся в анкету, являющуюся одним из основных документов по определению качества работы муниципальных учреждений культуры, должны быть рассмотрены и согласованы Советом.

В анкете могут содержаться ответы типа «да», «нет», но могут быть проставлены баллы за каждый ответ, с учетом общей значимости набора показателей по всем трем группам критериев. В **Приложении 1** данных методических рекомендаций прилагаем опросник, рекомендуемый РЦНТД.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 в год |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 в год |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 в год |

Кроме того, все эксперты анализируют сайт учреждений, региональные и местные средства массовой информации, а также используют разнообразные научные методики, которыми владеют в своей профессиональной деятельности, для проведения оценки. Учреждениям культуры рекомендуется установить в своих зданиях открытые стенды с размещением информации о деятельности по оказанию культурно-досуговых услуг учреждения и о проведении социологического исследования. При необходимости могут быть использованы и другие источники информации, позволяющие делать независимый вывод о качестве предоставляемых услуг, в частности результаты мониторингов, информацию экспертного сообщества и рейтинговых агентств.

**Анализ собранной информации**

**Анализ собранной информации** – завершающий этап процедуры оценки качества, на котором формируется результат проведенной оценки.

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры подлежат обязательному рассмотрению и одобрению Общественным советом. Результатом являются заполненные анкеты, а также выводы и предложения на основе их анализа об эффективности работы каждого муниципального учреждения культуры, участвующего в процедуре независимой оценки качества услуг. Они обсуждаются на заседании Совета с участием руководителей и представителей тех муниципальных учреждений культуры, кто прошел процедуру оценки, и как рекомендации предлагаются учредителю проверяемых организаций и организациям для использования в работе.

Таким образом, фактически система независимой оценки качества включает в себя: предоставление учреждениями культуры полной, актуальной и достоверной информации о порядке оказания ими услуг, в том числе в электронной форме, анализ результатов системы независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры и формирование рейтингов учреждений культуры.

На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542.

Каждое муниципальное учреждение культуры, прошедшее процедуру оценки качества работы, получит порядковый номер по сумме положительных ответов или по наивысшему баллу. Ранжирование учреждений в порядке убывания их порядковых номеров представляет **рейтинг** конкретного учреждения муниципального образования, который позволяет учредителю видеть место и роль каждого муниципального учреждения культуры в осуществлении полномочий в сфере культуры муниципального образования. Наличие конкретного рейтинга является основанием и для муниципального учреждения культуры в его деятельности.

Вся информация о ходе подготовки и проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры размещается в сети Интернет.

**Результат независимой оценки качества услуг**

**учреждений культурно-досугового типа**

На этапе анализа собранной информации выявляются и систематизируются проблемы, влияющие на качество предоставляемых услуг.

Совет вырабатывает единое решение, единый взгляд на рассматриваемую проблему на основе обсуждения, где у каждого члена Совета есть возможность отстаивать свою точку зрения, обосновывая ее, убеждая других членов Совета в своей правоте. Окончательное решение принимается на основе голосования и считается принятым в соответствии с положением о Совете. Именно это заключение о качестве предоставляемых услуг доводится до директоров клубов и их учредителей.

То есть члены Совета на основе коллегиальности решения вырабатывают **предложения** для оцениваемого культурно-досугового учреждения и учредителя по улучшению качества их работы, что собственно и является результатом системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Общественные советы представляют соответственно в Министерство культуры Республики Тыва, РЦНТД, в органы местного самоуправления.

Органы местного самоуправления в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальных сайтах органов местного самоуправления (**Приложение 2 и 3**)

В свою очередь культурно-досуговые учреждения по представленным Советом предложениям разрабатывают и утверждают **планы мероприятий по улучшению качества** своей работы, размещают его на официальном сайте управления культуры или официальном сайте администрации МО и обязуется выполнить его в назначенные сроки.

Таким образом, результаты проведения независимой оценки направлены на определение качества и эффективности работы муниципальных учреждений культуры, на своевременное выявление недостатков и проблем в осуществлении деятельности, соответствующей критериям качества и, главное – обеспечение широкой общественности – потребителей услуг в сфере культуры исчерпывающей информацией о качестве работы муниципальных учреждений культуры.

Деятельность, рекомендованная к исполнению в настоящих методических рекомендациях, – лишь начало большой и серьезной работы по созданию системы менеджмента качества работы муниципальных учреждений культуры.

**Список использованной литературы:**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261
2. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений Республики Тыва, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016г. №2542 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
4. <http://www.cultmanager.ru/article/6939-qqq-16-m8-08-08-2016-nezavisimaya-otsenka-kachestva-uslug>

**Проект Приложение 1**

**Единый социологический опросник о качестве предоставляемых услуг учреждения культуры для категории населения в возрасте от 18 до 60 лет**

*(1 – самый низший балл)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Оценка в баллах** |
| 1.1. | Насколько устраивает вас доступность информации о новых мероприятиях *(зачеркните устраивающую вас оценку)* | **7**  **6**  **5**  **4**  **3**  **2**  **1** |
| 1.2. | Если не устраивает добавьте свое пожелание |  |
| 2.1. | Насколько комфорно вы себя чувствуете при посещении нашего учреждения, устраивают ли вас: места для сидения, гардероб, чистота помещений  *(зачеркните устраивающую вас оценку)* | **4**  **5**  **3**  **2**  **1** |
| 2.2. | Что нужно изменить для повышения комфортности пребывания, по вашему мнению? |  |
| 2.3. | Как Вы считаете, какой оценке заслуживает транспортная и пешая доступность учреждения?  *(зачеркните устраивающую вас оценку)* | **4**  **5**  **3**  **2**  **1** |
| 3.1. | Оцените насколько для Вас удобен график работы учреждения?  *(зачеркните устраивающую вас оценку)* | **7**  **6**  **1**  **5**  **4**  **3**  **2** |
| 3.2. | Что Вас не устраивает в графике работы учреждения? |  |
| 4.1. | Как Вы считаете, насколько персонал нашего учреждения по отношению к Вам, доброжелателен и вежлив  *(зачеркните устраивающую вас оценку)* | **7**  **6**  **5**  **4**  **3**  **2**  **1** |
| 5.1. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в целом? | **5**  **4**  **3**  **2**  **1** |
| 5.2. | Устраивает ли Вас разнообразие творческих групп, кружков по интересам? *(Поставьте любой знак в соотвествующей клетке)* | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   Добавьте, какой кружок Вы хотели бы еще:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5.3. | Оцените, насколько качественно проводятся культурно-массовые мероприятия | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |

Ваши пожелания, кроме опрашиваемых: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за то, что вы с вниманием отнеслись к нашему труду и готовы включиться в процесс управления качеством предоставляемых услуг!**

Примечание. Чтобы рассчитать средний балл по критерию «открытость и доступность информации об учреждениях культуры» (вопрос 1.1.) нужно суммировать баллы ответов по этому вопросу и поделить на количество участвовавших в опросе людей. По такому же принципу высчитываются баллы по критериям «комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» (вопрос 2.1, 2.3), по критерию «режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и в праздничные дни» (вопрос 3.1.), по критерию «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях культуры» (вопрос 4.1), по критерию «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях культуры» (вопрос 5.1., 5.2, 5.3)

**Приложение 2**

Органы, ответственные за размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте **bus.gov.ru**

Органы местного самоуправления МО – уполномоченный орган, осуществляющий размещение информации на bus.gov.ru

Общественный совет

Операторы

Культурно-досуговые учреждения – по согласованию

Регистрируются на сайте bus.gov.ru и размещают на нем информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг

Проводят независимую оценку качества оказания услуг

Осуществляют сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг

Министерство финансов РФ

Федеральное

казначейство

Осуществляют регистрацию уполномоченных органов на сайте bus.gov.ru, обеспечивают ведение сайта и поддержку пользователей

Определяет состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг и порядок ее размещения на сайте bus.gov.ru

**Приложение 3**

**Состав информации о результатов независимой оценки качества, размещаемой на сайте bus.gov.ru**

**Сведения об уполномоченных органах, общественных советах и операторах, осуществляющих проведение независимой оценки качества оказания услуг**

**Сведения о показателях и критериях оценки качества оказания услуг**

**Сведения об организациях, в отношении которых проводится/не проводится независимая оценка качества оказания услуг**

**Сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложениях об улучшении качества их деятельности**

**Информация о проведенных опросах**

**Сведения о контрольных мероприятиях**

**Иные сведения**

**Приложение 4**

**Схема внедрения системы независимой оценки качества услуг**

**Орган управления культурой муниципального образования Республики Тыва**

1. Общее организационное обеспечение проведения независимой оценки качества услуг учреждений культуры МО;

2. Контроль и мониторинг проведения независимой оценки качества услуг учреждений культуры в кожууне;

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте администрации муниципального управления (отзывы на сайте, он-лайн опрос)

4. Выбор состава Общественного совета для проведения независимой оценки качества услуг.

5. Формирование публичного рейтинга, подготовка отчета-информации результатов независимой оценки для офиц.сайта и сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), обеспечение открытости и доступности информации о качестве услуг в сфере культуры всем категориям пользователей;

**Орган местного самоуправления (Администрация МО)**

1. Размещение результатов независимой оценки качества услуг учреждений культуры на официальном сайте и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Уполномоченный орган)
2. Общий мониторинг внедрения независимой оценки качества услуг в МО.

**Министерство культуры**

**Республиканский центр народного творчества и досуга**

1.Методическая помощь органам управления культурой муниципальных образований РТ;

2. Контроль и мониторинг;

**Культурно-досуговые учреждения**

1. Выступление в качества оператора (сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг ) Проведение опроса методом анкетирования среди не менее 50% посетителей КДУ в заданные сроки;
2. Разработка плана по улучшению качества услуг на основе предложений и рекомендаций от Общественного совета;
3. Выполнение плана по улучшению в заданные сроки.

Результаты независимой оценки качества услуг (протокол заседания), публичный рейтинг учреждений культуры МО, предложения по улучшению качества услуг для каждого КДУ, информация для сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

**Общественный совет**

1. Разработка положения общественного совета;
2. Формирование критериев и показателей качества работы учреждений культуры, разработка единой анкеты для социологического опроса населения, определение сроков проведения опроса, сбора и обобщения информации;
3. Формирование перечня учреждений культуры в отношении которых проводится независимая оценка (не менее 5);
4. Ежегодное проведение совещания общественного совета, осуществление независимой оценки качества предоставления услуг учреждений культуры МО;
5. На основе результатов независимой оценки разработка предложений и рекомендаций по улучшению качества услуг КДУ (по каждой организации культуры отдельно);