

максимума.

14.10. Управление доводит до подведомственных учреждений результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества их деятельности.

14.11. Результаты проведения независимой оценки учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Меры по совершенствованию деятельности учреждений культуры и дополнительного образования (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в организациях культуры) утверждаются Управлением.

Управление направляет 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 организаций культуры (далее – планы мероприятий), а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

14.12. После завершения данного этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Управление формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования и направляет их в Общественный совет.

14.13. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

15. Управление размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» информацию о деятельности учреждений культуры и дополнительного образования в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 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».

Утвержден решением Общественного совета при УКС и ДМ администрации г. Твери  
Протокол № 1 от 27 октября 2015г.

#### ПОРЯДОК

#### проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры города Твери

1. Настоящий порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры города Твери (далее - Порядок) разработан в соответствии с:
  - Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной политики»;
  - Федеральным законом 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»;
  - 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 местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»; от 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
  - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

2. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными бюджетными и казенными учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры, расположенными на территории города Твери, проводится в отношении учреждений, учредителем которых является управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации г. Твери (далее – учреждения культуры и дополнительного образования, Управление, 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 культуры и дополнительного образования, а также в целях повышения качества их деятельности.

5. Независимая оценка проводится Общественным советом при управлении по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери (далее – Общественный совет).

6. Функции по проведению независимой оценки Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Управления.

7. Независимая оценка, организуемая Общественным советом, проводится не чаще одного раза в год, и не реже чем один раз в три года.

8. Для реализации проведения независимой оценки привлекается организация-оператор, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования (далее - оператор).

9. 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 (только для учреждений культуры); доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг.

10. В отношении учреждений культуры независимая оценка проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества услуг учреждениями культуры (приложение № 1).

11. В отношении учреждений дополнительного образования независимая оценка включает в себя:

- 1) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
- 2) независимую оценку качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования;

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями дополнительного образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации, характеризующими общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (приложение № 2).

12. По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- 3) наличие информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте Управления.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчеты Управления, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания.

В учреждениях дополнительного образования, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования учреждения, данные государственной статистики и отчеты Управления, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания.

13. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки утверждается порядок действий.

13.1. Управление:

- формирует Общественный совет по проведению независимой оценки, утверждает Положение о нём;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования на официальном сайте Управления и на официальных сайтах учреждений культуры и дополнительного образования;

- организует работу по обеспечению выбора оператора, разрабатывает техническое задание для оператора, с учетом предложений Общественного совета;

- рассматривает в месячный срок информацию, поступившую от оператора, о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования и учитывает её при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры и дополнительного образования;

- размещает на официальном сайте Управления следующие сведения: об Общественном совете; о сроках проведения независимой оценки; об операторе; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования; о критериях оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования, установленных Общественным советом; об учреждениях, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах проведения независимой оценки; предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры и дополнительного образования.

13.2. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений культуры и дополнительного образования, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг на сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в Управление результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры и дополнительного образования.

14. Процедура проведения независимой оценки.

14.1. Управление совместно с Общественным советом принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется приказом Управления с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки. Данным приказом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

14.2. Управление с учетом предложений Общественного совета формирует техническое задание для отбора оператора. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации, а также дополнительные критерии, установленные Общественным советом. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

14.3. Оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры по двум основным направлениям:

а) изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры и дополнительного образования и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

б) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

14.4. В целях обеспечения полноты информации данные о результатах проведенной оператором независимой оценки предоставляются оператором в едином формате по всем учреждениям культуры и дополнительного образования, в отношении которых проводится независимая оценка.

14.5. Управление получает от оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания.

14.6. Представленная оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования рассматривается на расширенном заседании Общественного совета с приглашением представителей органов местного самоуправления, представителей учреждений культуры и дополнительного образования. Оператор делает подробный доклад о проведении исследования и полученных результатах. Представители учреждений культуры и дополнительного образования при необходимости в ходе заседания дают пояснения, делают замечания, вносят предложения относительно результатов независимой оценки.

14.7. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от оператора результатов независимой оценки Общественный совет корректирует (при необходимости) и утверждает результаты. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет проводит рейтингование учреждений, согласно полученным результатам, а также представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно).

14.8. Рейтингование учреждений проводится по четырем группам, согласно направлению деятельности:

- а) культурно-досуговые учреждения;
- б) учреждения дополнительного образования;
- в) библиотеки;
- г) архивы.

14.9. В том случае, если группа представлена единственным учреждением, отображается общая сумма набранных баллов относительно возможного