**Методика**

**проведения оценки качества условий предоставления услуг**

 **в МБУК « МТК»**

1. **Общие положения**

1.1. Методика по проведению независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Балашиха «Маленький театр кукол» ( далее Театр), оказывающих социальные услуги в сфере искусства городского округа Балашиха (далее - Методика), подготовлена на основе Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства городского округа Балашиха, утвержденных Постановлением администрации городского округа Балашиха от 03.06 2014г. с целью осуществления их деятельности в интересах потребителей социальных услуг и улучшения информированности потребителей о качестве работы Театра.

1.2. Методика разработана для сотрудников Театра с целью выполнения рекомендаций по улучшению качества обслуживания.

1.3. Под независимой оценкой качества понимается оценка деятельности Театра в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке (далее - независимая оценка), и составление рейтингов качества работы учреждений культуры (далее - рейтинг) на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

1.6. Качество обслуживания и критерии открытости и доступности оцениваются по десятибалльной системе оценки.

1.7. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга осуществляется не реже одного раза в год.

1.8. Полномочия в сфере культуры и искусства на территории городского округа Балашиха осуществляет Управление культуры администрации городского округа Балашиха как структурное подразделение администрации городского округа Балашиха в качестве юридического лица (далее – Управление культуры).

Администрация городского округа Балашиха (далее – Учредитель) делегирует право Управлению культуры определять организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности учреждений культуры для формирования рейтингов (далее - организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Учредитель обеспечивает участие Общественного совета в определении организации-оператора.

1. **Показатели качества работы учреждений культуры**

2.1. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

2.1.1**. Открытость и доступность** информации о Театре:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации Театре, размещаемой на официальном сайте, включая перечень услуг и цены на данные услуги (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы);

доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения культуры и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).

2.1.2. **Комфортность** условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении культуры (баллы);

соответствие площадей помещений учреждений культуры установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

**удовлетворенность условиями (**помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, чистота, проветриваемость и т.п.) предоставления социальных услуг (%).

2.1.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников Театра:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов и иных категорий работников Театра от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов и иных категорий работников Театра, от числа опрошенных (%).

2.1.4 **Удовлетворенность качеством обслуживания** в Театре :

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Театре, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать Театр друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных Театром (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством репертуарных спектаклей, удобством графика работы.

2.2. Дополнительно к показателям, указанным в [пункте 2.1](#Par86) Методики, могут использоваться иные показатели.

2.3. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в [пункте 2.1](#Par86) Методики рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности Театра, в соответствии с [приложением № 1](#Par216), и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на официальном сайте.

2.4. Для расчета показателей, рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

2.4.1. Результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности Театра.

2.4.2. Результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Московской области, органов местного самоуправления городского округа Балашиха и Театра.

2.4.3. Результаты опроса (интервьюирование, анкетирование получателей социальных услуг ( образец анкеты в приложении № 2 )

 При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

2.5. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры и искусства;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

2.6. Результаты оценки могут оказаться значимыми для широкого круга заинтересованных пользователей:зрителей, руководителей учреждений культуры, Управления культуры, Учредителя.

Соответствующий рейтинг (или другие оценочные процедуры) может быть инициирован Учредителем для последующего обсуждения параметров качества деятельности учреждений культуры, соответствия запроса потребителей и предложений поставщиков на рынке социальных услуг, места и роли театра в образовательном и культурном пространстве городского округа Балашиха.

 2.7. По результатам проведения независимой оценки показателей качества работы Театра Общественный совет осуществляет публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

 2.8. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных порядковых номеров.

Каждому учреждению культуры, вошедшему в перечень для проведения независимой оценки и формирования рейтингов, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения оценки качества работы: учреждению культуры, получившему наивысшую оценку, присваивается 1-й номер.

2.9. По результатам опросов потребителей и экспертов определяется общественная значимость учреждения культуры: за наличие или отсутствие каждого параметра присуждается:

1 балл – низкая степень общественной значимости;

2 балла – средняя степень общественной значимости;

3 балла – высокая степень общественной значимости..

2.10. Значения коэффициентов показателей устанавливаются Общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 3 .

2.11. Приведение показателей качества к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале могут производиться способами определенными Методическими рекомендациями.

 Измерения устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

2.12. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников Театра.

1. **Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов для формирования и развития системы**

6

**независимой оценки качества работы учреждений культуры**

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 04.04.2005 № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» (пункты 1 - 2 статьи 2);

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

приказ Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.08.2013 № 1091«Об утверждении [Перечня](#Par31) дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства культуры Российской Федерацииот 30.09.2013 № 1505 «О методических [рекомендациях](#Par26) по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

В качестве инструктивно-методической базы в части подготовки информации о результатах работы образовательной организации рекомендуется использовать:

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.10.2010 № 13-312 «О подготовке публичных докладов»;

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.10.2013 № АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО».

Показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, устанавливаются Министерством образования и науки Российской Федерации

**Приложение № 1**

**Перечень**

**информации и документов, рекомендуемых к размещению**

**муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги**

**в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха,**

**на информационных стендах** **в помещениях учреждений культуры,**

**средствах массовой информации, сети Интернет**

**1. Информация:**

1. о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты Театра;
2. о структуре Театра ;
3. о формах культурного обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых Театром;
4. о численности получателей социальных услуг по формам культурного обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
5. о руководителе учреждения культуры, его заместителях, руководителях структурных подразделений
6. о персональном составе работников учреждения культуры с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
7. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг;
8. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме культурного обслуживания по видам социальных услуг в учреждениях культуры, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
9. об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
10. о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
11. иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы учреждения культуры.

**2. Документы:**

2

1. копия Устава учреждения культуры
2. копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы ;театра
3. копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;
4. копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;
5. копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры и искусства, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению учреждения культуры и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Приложение № 2**

**АНКЕТА**

**по анализу качества показа спектаклей ( театральных постановок ) МБУК « Маленький театр кукол»**

 Пожалуйста, оцените качество работы нашего Театра

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

 1. **Вы посетили МБУК « Маленький театр кукол»** :

впервые повторно

**На спектакле предпочитаете быть**

 Вместе с ребенком нет, ребенок ходит в театр один

 **2. Как вы информированы о предстоящих спектаклях?**

 В сети Интернет От друзей и знакомых

 По телефону Другой вариант

3. **Вам нравится репертуар театра?**

 Да нет

**Вы удовлетворены компетентностью, доброжелательностью. профессионализмом работников театра? Довольны ли Вы работой Театра?**

 да нет

 **Комфортно Вам в театре?**

 да частично

 нет (указать, что именно не вас не устраивает)

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

1. **Любимая книжка или сказка вашего ребенка ? ( литература)**

 **Сколько лет вашему ребенку ?**

**Самый Любимый персонаж в спектаклях нашего театра? (спектакль)**

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

**Какой спектакль Вы ( взрослый) считаете необходимо посмотреть другим?**

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

1. **Отметьте** (V) **характеристики творческого состава**

 Профессионализм Талант

 Креативность Любовь и внимание к зрителям

 **5. Считаете ли Вы, что все работники учреждения культуры вежливы и доброжелательны:**

 да, всегда и в любой ситуации

 скорее, нет

 абсолютно нет

1. **Как Вы оцениваете роль театра в жизни вашего ребенка ( Вас):**

 «Он необходим для формирования личности», развития фантазии

 Это «уроки» жизни

 Время отдыха и развлечений

 **7. Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания , условиямя приема от ВХОДА, до возвращения домой?:**

 полностью частично

 не удовлетворяет ( укажите причины)

 **8. Удовлетворяют ли Вас качество постановок, музыкальное и световое оформление?**

:

 Полностью частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 9 Как часто ребенок просит отвезти его в театр?:

3

 Раз в неделю постоянно

 редко

 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым посмотреть спектакли в нашем театре?

 да

 нет

 пока не знаю

 Ваши предложения, пожелания по улучшению? качества предоставляемых

социальных услуг:

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

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

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

 Дата заполнения "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Спасибо ВАМ.

**Приложение № 3**

**Перечень**

**показателей оценки качества работы**

 **Театра.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Источник информации | Значимость показателя, баллы (макс. = 10) |
| 1 | 2 | 3 |
| **1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры:** |
| уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) | www.bus.gov.ru | 7 |
| полнота, актуальность и понятность информации об учреждении культуры, размещаемой на официальном сайте, включая перечень услуг и цены на данные услуги (баллы) | анализ сайтов | 7 |
| наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы)  | анализ сайтов | 8 |
| доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения культуры и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%) | опрос граждан - получателей социальных услуг | 8 |
| **2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:** |
| степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении культуры (баллы) | невключенное наблюдение | 10 |
| соответствие площадей помещений учреждений культуры установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) | данные статистики | 10 |
| удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, чистота, проветриваемость и т.п.) предоставления социальных услуг (%) | опрос граждан - получателей социальных услуг | 8 |
| **3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения культуры:**2 |
| доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%)  | опрос граждан - получателей социальных услуг | 9 |
| доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%) | опрос граждан - получателей социальных услуг | 9 |
| **4. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении культуры:** |
| доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры, от числа опрошенных (%) | опрос граждан - получателей социальных услуг | 8 |
| доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%) | официальная статистика | 10 |
| число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением культуры (жалоб на 100 получателей услуг) | официальная статистика | 8 |
| удовлетворенность качеством проводимых мероприятий: ассортиментом услуг (групповые культурно-досуговые мероприятия, применение передвижных форм культурного обслуживания, интерактивные экскурсии и т.п.), удобством графика работы, обновлением репертуара, экспозиции и т.п. (%) | опрос граждан - получателей социальных услуг | 8 |
| реализуемые образовательные программы, творческие проекты (баллы) | официальная статистика | 8 |