РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПЕСЧАНОКОПСКИЙ РАЙОН

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ПОЛИВЯНСКОЕ сельское поселение»

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛИВЯНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.11.2019 № 86 с. Поливянка

**Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры**

**Поливянского сельского поселения Песчанокопского района**

В соответствии с Федеральным законом от 09.101992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Поливянского сельского поселения Песчанокопского района согласно приложению № 1
2. Признать утратившими силу постановления Администрации Поливянского сельского поселения от 30.12.2015 №237 «Об утверждении показателей количества и качества по услугам (работам), оказываемым муниципальными учреждениями
3. Обнародовать настоящее постановление в информационном бюллетене Администрации Поливянского сельского поселения и разместить на официальном сайте Администрации Поливянского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Поливянского сельского поселения Ю.И. Алейников

Приложение № 1

к постановлению Администрации

Поливянского сельского поселения

от 00.00.2019 № 00

УТВЕРЖДАЮ

Глава Администрации Поливянского сельского поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.И. Алейников

« 28 »11. 2019 г.

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры**

**Поливянского сельского поселения Песчанокопского района**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Поливянского сельского поселения Песчанокопского района (далее – Порядок), определяет методику проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Поливянского сельского поселения Песчанокопского района, показатели и критерии оценки качества оказания услуг при проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Поливянского сельского поселения Песчанокопского района (далее – муниципальные учреждения культуры).

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры проводится в соответствии с Федеральным законом от 09.101992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.4. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о муниципальном учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников муниципальных учреждений культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.5. При проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными культуры используется общедоступная информация о муниципальных учреждениях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

1.6. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте муниципального учреждения культуры (в случае его отсутствия – на официальном сайте Администрации Песчанокопского района»);

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

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 муниципального учреждения культуры (или при его отсутствии на официальном сайте Администрации Песчанокопского района).

1.7. Оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры является Администрация Поливянского сельского поселения.

1.8. Общественный совет, созданный при Администрации Поливянского сельского поселения:

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

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

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

- представляет в уполномоченный орган, при котором создан общественный совет, результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**II. Методика проведения независимой оценки**

2.1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляется по типам учреждений культуры по мере необходимости, но не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.2. Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с утвержденным Общественным советом Перечнем муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества в текущем году.

2.3. Сбор информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципального учреждения культуры осуществляется с использованием следующих методов:

- проведение независимых опросов, социологических исследований (анкетирование) потребителей услуг муниципального учреждения культуры с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры;

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения культуры (или при его отсутствии на официальном сайте Администрации Песчанокопского района);

- изучение информации о деятельности муниципального учреждения культуры на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

2.4. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения культуры оцениваются согласно принятым показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг при проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку.

2.5. Анкетирование потребителей услуг проводится **в** соответствии с приложением № 2 (Формы анкет) к настоящему Порядку.

Количество участников анкетирования - не менее 50 человек для муниципального учреждения культуры (юридического лица) и 30 человек для структурных подразделений. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.6. Результатом независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры является суммированная оценка баллов, полученная:

- при проведении анкетирования потребителей услуг с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры;

- в результате изучения информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения культуры (или при его отсутствии на официальном сайте Администрации сельского поселения );

- в результате изучения информации о деятельности муниципального учреждения культуры на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

2.6. В период проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры члены Общественного совета, рабочей группы Общественного совета вправе:

- посещать учреждение;

- запрашивать и получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету независимой оценки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

2.7. Результаты независимой оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры используются для повышения качества их работы.

2.8. Учреждения, прошедшие независимую оценка качества оказания услуг:

- разрабатывают план по улучшению качества работы учреждения и утверждают его по согласованию с учредителем учреждения;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы учреждений на информационных стендах, на сайте и обеспечивают его выполнение.

Приложение № 1

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<1>](consultantplus://offline/ref=2AB152057D719D63325114967EA06ADEB9B794754E2F2852F25409283A9C26B1C7D3B54DF45DB14975D00687998B49976A66247A878D0D18Z0FFK):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](consultantplus://offline/ref=2AB152057D719D63325114967EA06ADEB9B794754E2F2852F25409283A9C26B1C7D3B54DF45DB1497AD00687998B49976A66247A878D0D18Z0FFK) | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. [<3>](consultantplus://offline/ref=2AB152057D719D63325114967EA06ADEB9B794754E2F2852F25409283A9C26B1C7D3B54DF45DB1497BD00687998B49976A66247A878D0D18Z0FFK) | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" [<2>](consultantplus://offline/ref=2AB152057D719D63325114967EA06ADEB9B794754E2F2852F25409283A9C26B1C7D3B54DF45DB1497AD00687998B49976A66247A878D0D18Z0FFK) | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" [<2>](consultantplus://offline/ref=2AB152057D719D63325114967EA06ADEB9B794754E2F2852F25409283A9C26B1C7D3B54DF45DB1497AD00687998B49976A66247A878D0D18Z0FFK) | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения**

**получателей услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Единица измерения | Группа учреждений |
| [1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610AoFpAK) | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** |  |  |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые  учреждения |
| [2](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610FoFp9K) | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| [2.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610FoFpBK) | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры |
| [3](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6102oFpCK) | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| [3.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6102oFpEK) | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры |
| [**4**](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A600BoFp5K) | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| [4.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A600AoFpDK) | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры |
| [**5**](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6009oFpDK) | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| [5.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6009oFpFK) | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры |
| [5.](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A600FoFpAK)2 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые учреждения |
| [5.](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A600EoFpFK)3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые учреждения |

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Показатель 1 [<\*>](file:///F:\ОЦЕНКА%20КАЧЕСТВА\МУЗЕЙ\МУЗЕЙ%2012\приказ%20№%2044%20об%20утверждении%20показателей%20независимой%20оценки%20качества%20услуг.docx#P369) | ... | Показатель N [<\*>](file:///F:\ОЦЕНКА%20КАЧЕСТВА\МУЗЕЙ\МУЗЕЙ%2012\приказ%20№%2044%20об%20утверждении%20показателей%20независимой%20оценки%20качества%20услуг.docx#P369) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды) | | | |  |

**Показатели, формируемые на основе анализа информации**

**на сайте www.bus.gov.ru**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3  п/п | Показатель | Единица измерения | Группа учреждений |
| [**1**](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610AoFpAK) | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** |  |  |
| [1.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6109oFp9K) | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры |

**Оценка уровня открытости и доступности информации**

**учреждения культуры на Официальном сайте для размещения**

**информации о государственных и муниципальных учреждениях**

**www.bus.gov.ru**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| Общая информация об учреждении; | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |  |
| ИТОГО | Максимальное значение –  7 баллов |  |

**Показатели, формируемые на основе анализа информации**

**на официальном сайте муниципального учреждения культуры**

**(или на сайте Администрации сельского поселения )**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Единица измерения | Группа учреждений |
| [1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610AoFpAK) | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** |  |  |
| [1.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610AoFp4K) | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения культуры | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры |
| [2](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610FoFp9K) | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| [2.1](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610EoFpCK) | Общая информация об учреждении. Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. | от 0 до 2,5 баллов | все учреждения культуры |
| [2.2](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A610EoFpBK) | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.  Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.  Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры |
| [3](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A600BoFp5K) | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** |  |  |
| 3.1 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры |
| [4](consultantplus://offline/ref=8A73EECA9F2151792205B42EFC0B58C8E408E95AEF50B6F5456A782DC85E25E125AC6258FD1A6009oFpDK) | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 4.1 | Порядок оценки качества работы учреждения 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 учреждения | от 0 до 4 баллов | все учреждения культуры |

**Оценка уровня открытости и доступности информации**

**на официальном сайте муниципального учреждения культуры**

**(или на сайте Администрации сельского поселения )**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта [<\*>](file:///F:\ОЦЕНКА%20КАЧЕСТВА\МУЗЕЙ\МУЗЕЙ%2012\приказ%20№%2044%20об%20утверждении%20показателей%20независимой%20оценки%20качества%20услуг.docx#P1435) | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры | 1 |  |
| Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда | 1 |  |
| Адрес электронной почты | 1 |  |
| Структура учреждения культуры | 1 |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры | 1 |  |
| Общая информация об учреждении; | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |  |
| Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры. | 0,5 |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |  |
| Дата и время размещения информации | 1 |  |
| Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 |  |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная) | 2 |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 1 |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения культуры | 1 |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры | 1 |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения культуры | 1 |  |
| ИТОГО | Максимальное значение –  28,5 баллов |  |

Приложение № 2

Анкета – форма № 1

**Уважаемые жители Поливянского сельского поселения Песчанокопского района!**

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте. Оцените деятельность учреждения по бальной системе.

Анкетирование анонимное.

**1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные Домом культуры, то, остались ли Вы удовлетворены ими:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3.Не удовлетворен |
| Вечера отдыха |  |  |  |
| Танцевальные вечера |  |  |  |
| Тематические вечера |  |  |  |
| Балы |  |  |  |
| Концерты художественной самодеятельности |  |  |  |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов |  |  |  |
| Выставки |  |  |  |
| Массовые гуляния |  |  |  |
| Фестивали |  |  |  |
| Дискотеки |  |  |  |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы |  |  |  |

**2. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток информации о мероприятии |  | Невежливость, грубость персонала |
|  | Плохое техническое оснащение |  | Ветхость и неприспособленность помещений |
|  | Некомфортные условия |  | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
|  | Неинтересное содержание мероприятия |  | Другое (укажите) |

**3. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**4. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток свободного времени |  | Режим работы учреждения |
|  | Усталость после работы |  | Недостатки в работе учреждения |
|  | Состояние здоровья |  | Недостаток информации об учреждении |
|  | Отдаленность Дома культуры от дома |  | Затрудняюсь ответить |

**5. Если Вы отметили в пункте 4 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Удовлетворены ли Вы работой Дома культуры:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | Количество  баллов | Ваша оценка деятельности учреждения по бальной системе |
| **1. Открытость и доступность информации о Доме культуры** | | |
| 1.1 Информирование о новых мероприятиях | (от 0 до 7 баллов) |  |
| **2.** **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 Уровень комфортности пребывания в Доме культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | (от 0 до 5 баллов) |  |
| 2.2 Транспортная и пешая доступность Дома культуры | (от 0 до 5 баллов) |  |
| 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | (от 0 до 5 баллов) |  |
| **3. Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 Удобство графика работы Дома культуры | (от 0 до 7 баллов) |  |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | |
| 4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Дома культуры | (от 0 до 7 баллов) |  |
| **5. Удовлетворённость качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Дома культуры в целом | (от 0 до 5 баллов) |  |
| 5.2 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | (от 0 до 9 баллов) |  |
| 5.3 Качество проведения культурно-массовых мероприятий | (от 0 до 10 баллов) |  |

**7. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14-18 лет |  | 30-39 лет |  | 50-59 лет |
|  | 19-29 лет |  | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр |
|  | Поселок (укажите) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Учащийся, студент |
|  | Рабочий |
|  | Служащий |
|  | Предприниматель |
|  | Домохозяйка |
|  | Временно неработающий |
|  | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

**Благодарим Вас за участие в анкетировании!**

Приложение № 3

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

**муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории**

**Поливянского сельского поселения Песчанокопского района**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru ,  баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения,  баллы | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 = 2 + 3 + 4 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |