

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
ШЕРБАКУЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры
Шербакульского муниципального района Омской области

«15» 11 2019 г. № 4

«Об определении перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района и технического задания оператору для проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района»

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области, общественный Совет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

РЕШИЛ:

1. Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области.
2. Провести в 2020 году независимую оценку качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области согласно перечня, указанного в Приложении № 1 к настоящему решению.

3. Определить техническое задание оператору в следующем виде:

- разработка методики и инструментария проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района;
- разработка инструктивных и методических материалов независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района формирование баз данных;
- разработка программного обеспечения для сбора и/или анализа указанных данных;
- обработка и анализ информации, получаемой в ходе независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района;
- проведение апробации разработанного инструментария для оценки качества предоставления образовательных услуг;
- подготовка отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей).

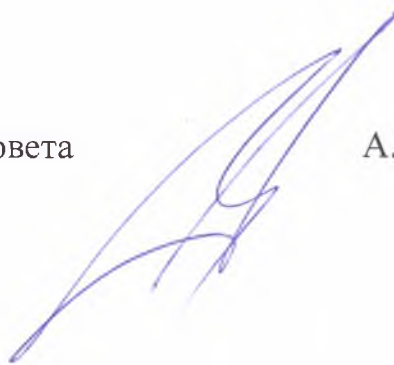
4. Использовать обязательные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (Приложение № 3)

5. Результаты независимой оценки качества образования представить в форме рейтинга.

6. Информацию о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества деятельности оцениваемых учреждений культуры заслушать по итогам проведения данной работы на общественном Совете при Администрации Шербакульского муниципального района с последующим ее размещением на сайте www.bus.gov.ru

Председатель общественного Совета

А.И. Тебенко



Перечень

муниципальных учреждений культуры Шербакульского муниципального района Омской области для проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в 2020 году

№ п/п	Полное официальное наименование учреждения	Юридический адрес, телефон учреждения	Ф.И.О. директора учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Шербакульская централизованная клубная система" Шербакульского района Омской области	646700, Омская область, пл. Гуртьева, 1 8(38177)21107	Кызыма Татьяна Ильинична
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области.	646700, Омская область, пл. Гуртьева, 1 8(38177)23484	Руденко Ольга Николаевна

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ 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: - 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"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100 баллов	50%	50 баллов

	(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.)			
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.	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;	100 баллов	40%	40 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
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"			
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"			
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