

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения
культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский
Дом Культуры и клубные учреждения», подведомственным Администрации
Старостаничного сельского поселения

1. Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК ССП «Старостаничный СДК и КУ», подведомственному Администрации Старостаничного сельского поселения (далее – Учреждение) проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждением общественными советами по ее проведению. Независимая оценка проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

2. Администрация Старостаничного сельского поселения (далее - Администрация) совместно с общественным советом принимают решение о проведении независимой оценки, которое оформляется протоколом заседания общественного совета с указанием ответственного лица за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в подведомственном Учреждении, в отношении которого будет проводиться независимая оценка.

3. Независимая оценка проводится с привлечением организации-оператора, выполняющим конкретные виды такой оценки (далее - Оператор).

4. Администрация подготавливает, а общественный совет рассматривает и утверждает проект технического задания для отбора Оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг Учреждением и дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

5. В техническом задании должны быть определены:

- 1) основные каналы сбора информации для независимой оценки;
- 2) соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

6. Администрация заключает муниципальный контракт с Оператором на осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг Учреждением, в соответствии с законодательством

Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

7. В рамках исполнения муниципального контракта Оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг Учреждением по трем основным направлениям:

- 1) изучение и оценка данных, размещенных на сайте Администрации.
 - 2) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
 - 3) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.
8. Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг.

№ 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
<u>Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).</u>				
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	100 баллов	30%	30 баллов

	"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)			
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 (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.	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%
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	100 баллов	40%

	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,	100 баллов	20%	20 баллов

	удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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

9. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях Учреждения;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг Учреждением, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры и т.п.).

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

9. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг Учреждением определить необходимое количество собираемых анкет (приложение № 2):

10.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
---	---	--------------------

11. В соответствии с муниципальным контрактом с Оператором на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг Учреждением Администрация получает от Оператора отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг на бумажном носителе, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте, указанном в подпункте «б» пункта 9 настоящего

порядка.

12. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

а) наименование Учреждения, в отношении которой проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на сайте Администрации Старостаничного сельского поселения и информационных стендах в помещениях Учреждения;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг Учреждением (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденных Минтрудом России, приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

д) основные недостатки в работе Учреждения, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности Учреждения.

13. 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 также представляет предложения по улучшению качества условий оказания услуг Учреждением.

14. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества условий оказания услуг Учреждением, утвержденные Общественным советом, направляются соответственно в Администрацию. Администрация доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества условий оказания услуг до подведомственного Учреждения. Результаты проведения независимой оценки размещаются Администрацией на официальном сайте Администрации Старостаничного сельского поселения и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет», а также учитываются при выработке мер по совершенствованию качества условий оказания услуг Учреждением. Меры по совершенствованию качества условий оказания услуг Учреждением (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждении культуры) утверждаются Администрацией в части подведомственного ей Учреждению.

15. Администрация направляет письмо в подведомственное Учреждение о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества условий оказания услуг в этот Учреждении в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности Учреждения (далее – Планы

мероприятий), а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

16. После завершения данного этапа работы по повышению качества условий оказания услуг Учреждением Администрация формирует сводные отчеты о результатах повышения качества условий оказания услуг Учреждением и направляет их в соответствующий Общественный совет. Общественный совет рассматривает результаты выполнения Планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке качества условий оказания услуг в следующем году.

**АНКЕТА
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

1. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.1. Наличие телефонной связи

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

1.2. Наличие электронной почты

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

1.3. Наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

1.4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

2. Комфортность условий предоставления услуг в организации культуры

2.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

- 1. Да
- 2. Нет

2.2. Наличие и понятность навигации внутри организации

- 1. Да
- 2. Нет

2.3. Доступность питьевой воды

- 1. Да
- 2. Нет

2.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)

1. Да
2. Нет

2.5. Санитарное состояние помещений организаций

1. Удовлетворительное
2. Неудовлетворительное

2.6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.

1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить
- 3. Доступность услуг для инвалидов**

3.1. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида

1. Да
2. Нет

(Примечание – на вопросы пунктов 3.2-3.3 отвечают только те, кто относится к категории инвалидов или родителей детей–инвалидов)

3.2. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами:

1. Да
2. Нет

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

1. Да
2. Нет

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов:

1. Да
2. Нет

- наличие сменных кресел-колясок:

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации:

1. Да
2. Нет

3.3. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации:

1. Да
2. Нет

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:

1. Да

2. Нет

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению:

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации):

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому:

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

4. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

4.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурные, кассиры и прочие) при непосредственном обращении в организацию

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

4.2. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

4.3. Доброжелательность, вежливость 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 прочее.

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Вы готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

1. Да

2. Нет

5.2. Удовлетворенность графиком работы организации

1. Да

2. Нет

5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает