Приложение №1

УТВЕРЖДЕНО

 Решением Общественного совета по проведению

независимой оценки качества оказания услуг учреждениями

культуры, подведомственными администрации Даниловского

муниципального района Волгоградской области условий при Администрации

Профсоюзнинского сельского поселения

Даниловского муниципального района (протокол заседания Общественного

совета по проведению независимой оценки качества условий

оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными

администрации Даниловского муниципального района

Волгоградской области № 1 от «17» марта 2020г.

ПЛАН

работы Общественного совета на 2020год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименований мероприятий | Срок исполнения |
| 1 | Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры | 2 квартал 2020 г.  |
| 2 | Утверждение результатов независимой оценки и предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры | 3 квартал 2020г. |
| 3 | Утверждение плана работы Общественного совета на 2021 год | 4 квартал 2020 г. |
| 4 | Представление предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры в администрацию Профсоюзнинского сельского поселения Даниловского муниципального района | В течение месяца со дня подписания протокола |

Приложение №2

 УТВЕРЖДЕН

 Решением Общественного совета по проведению

независимой оценки качества оказания услуг учреждениями

культуры, подведомственными администрации Даниловского

муниципального района Волгоградской области условий при Администрации

Профсоюзнинского сельского поселения

 Даниловского муниципального района (протокол заседания Общественного

совета по проведению независимой оценки качества условий

оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными

администрации Даниловского муниципального района

Волгоградской области № 1 от «17» марта 2020г.

ПЕРЕЧЕНЬ

организаций культуры

в Профсоюзнинском сельско поселении Даниловском муниципальном районе Волгоградской области

для проведения

независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование организации |
| 1 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» 2 квартал 2020г. |

 Приложение №3

УТВЕРЖДЕН

 Решением Общественного совета по проведению

независимой оценки качества оказания услуг учреждениями

культуры, подведомственными администрации Даниловского

муниципального района Волгоградской области условий при Администрации

Профсоюзнинского сельского поселения

 Даниловского муниципального района (протокол заседания Общественного

совета по проведению независимой оценки качества условий

оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными

администрации Даниловского муниципального района

Волгоградской области № 1 от «17» марта 2020г.

ПЛАН-ГРАФИК

проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями культуры Профсоюзнинского сельского поселения Даниловского муниципального района

Волгоградской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Планируемая дата | Наименование  |
| 1 | 25.04.2020 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения»  |

Приложение №4

 УТВЕРЖДЕН

 Решением Общественного совета по проведению

независимой оценки качества оказания услуг учреждениями

культуры, подведомственными администрации Даниловского

муниципального района Волгоградской области условий при Администрации

Профсоюзнинского сельского поселения

Даниловского муниципального района (протокол заседания Общественного

совета по проведению независимой оценки качества условий

оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными

администрации Даниловского муниципального района

Волгоградской области № 1 от «17» марта 2020г.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества**

**условий оказания услуг организациями 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](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%201.doc#sub_1111):- 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](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%201.doc#sub_2222) |
| 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](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%201.doc#sub_3333) | 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](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%201.doc#sub_2222) |
| 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](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%201.doc#sub_2222) |
| 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 |