



ОТДЕЛ ПО КУЛЬТУРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ЕРШИЧСКИЙ РАЙОН СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 23 марта 2016 года

№ 12 П.2

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры, подведомственных отделу по
культуре Администрации
муниципального образования -
Ершичский район Смоленской области

Во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и в соответствии с протоком заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования - Ершичский район Смоленской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры от 24.03.2016 № 1-ОС:

приказываю:

1. Назначить ответственным за организацию и проведение независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры, находящихся в ведении отдела по культуре Администрации муниципального образования - Ершичский район Смоленской области (далее - независимая оценка качества услуг) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ершичская централизованная библиотечная система» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области.

2. Утвердить перечень ответственных лиц учреждений культуры, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества услуг (приложение 1).

3. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приложение 2).

4. Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Ершичская централизованная библиотечная система» муниципального образования – Ершичский район Смоленской области – оператору по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, разместить анкеты на сайте Администрации муниципального образования – Ершичский район Смоленской области в информационно-телекоммуникативной сети Интернет рубрику «Независимая оценка качества услуг в сфере культуры» с анкетами, контактами (Ф.И.О., телефон, адрес электронной почты, режим работы) ответственного лица по оказанию методической помощи по вопросам независимой оценки качества услуг и регулярно обновлять информацию по данному направлению.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела

Н.Н.Генделева

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных учреждений культуры, в отношении которых
в 2016 году будет проведена независимая оценка качества услуг

№ п/п	Учреждение культуры	ФИО, ответственного за проведение независимой оценки качества/должность
1.	Кузьмичский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Байкова Любовь Ивановна, директор Кузьмичского сельского дома культуры
2.	Лужнянский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Денисенкова Любовь Александровна, директор Лужнянского сельского дома культуры
3.	Язовский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Демкина Татьяна Александровна, директор Язовского сельского дома культуры
4.	Литвино-Будянский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Конюхова Надежда Евгеньевна, директор Литвино-Будянского сельского дома культуры
5.	Воргинский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Завизин Владимир Викторович, директор Воргинского сельского дома культуры
6.	Сукромляский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Жидкова Светлана Николаевна, директор Сукромлянского сельского дома культуры

7.	Корсиковский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Войтова Ольга Леонидовна, директор Корсиковского сельского дома культуры
8.	Руханский сельский дом культуры – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Митрофанова Наталья Павловна, директор Руханского сельского дома культуры
9.	Кардовский сельский клуб – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Ковалева Мария Владимировна, заведующий Кардовским сельским клубом
10.	Карповский сельский клуб – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Новикова Светлана Федоровна, заведующий Карповским сельским клубом
11.	Егоровский сельский клуб – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Фомченкова Наталья Анатольевна, заведующий Егоровским сельским клубом
12.	Поселковский сельский клуб – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Ткачева Юлия Геннадьевна, заведующий Поселковским сельским клубом
13.	Тросна-Исаевский сельский клуб – структурное подразделение МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального образования - Ершичский район Смоленской области	Маркелова Татьяна Викторовна, заведующий Тросна-Исаевским сельским клубом

Приложение №2

к приказу начальника отдела по культуре
от 23 марта 2016 года №12 П.2

Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества оказания
услуг учреждениями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 21)			
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области
1.4.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 33)			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области

	предоставления льгот.			
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещения сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более, чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области
2.4.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование)	от 0 до 7 баллов	Центр досуга	изучение мнения получателей услуг
2.6.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее).	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 22)			
3.1.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	от 0 до 5 баллов		изучение мнения получателей услуг
3.2.	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.3.	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов		изучение мнения получателей услуг
3.4.	Простота/удобство поиска необходимости здания	от 0 до 7 баллов		изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 13)			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала работников учреждения культуры	от 0 до 8 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области

5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 36)			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2.	Результаты независимой оценки качества услуг учреждениями культуры, предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения.	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте Администрации МО – Ершичский район Смоленской области
5.3.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.4.	Наличие литературы, пользующейся спросом.	от 0 до 7 баллов	МБУК «Ершичская ЦБС»	изучение мнения получателей услуг
5.5.	Разнообразие кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	Центр досуга	изучение мнения получателей услуг
5.6.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг