

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ЯРЦЕВСКИЙ РАЙОН" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ**

ПРИКАЗ № 7
по основной деятельности

от 8 февраля 2016г.

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры

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 протоколом заседания Общественного совета при Комитете по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры от 05.02.2016 № 1:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить перечень учреждений культуры, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества услуг (приложение №1).
2. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (приложение № 2).
3. Руководителям учреждений культуры, указанным в приложении № 1 настоящего приказа, организовать работу по проведению независимой оценки качества услуг и разместить анкеты на официальных сайтах учреждений культуры в информационно – телекоммуникационной сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



Л.Г. Ворфоломеева

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к приказу Комитета по культуре
Администрации муниципального
образования «Ярцевский район»
Смоленской области
от 08.02.2016 № 7

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждение культуры в отношении которых в 2016 году будет проведена
независимая оценка качества услуг

№ п\п	Учреждение культуры	Ф.И.О. ответственного за проведение независимой оценки качества/ должность
	<p>Проверяется муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ярцевский районный центр культуры и искусства» в том числе филиалы МБУК «ЯРЦКИ»:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Центр досуга «Современник»,2) Михейковский сельский дом культуры,3) Капыревщинский сельский дом культуры,4) Миропольский сельский дом культуры,5) Мушковичский сельский дом культуры,6) Старосельский сельский дом культуры,7) Подрощинский сельский дом культуры,8) Простянский сельский дом культуры,9) Засижьевский сельский дом культуры,10) Репинский сельский дом культуры,11) Зайцевский сельский дом культуры,12) Суетовский сельский дом культуры,13) Кротовский сельский дом культуры,14) Марковский сельский клуб,15) Сапрыкинский сельский клуб,16) Климовский сельский клуб,17) Дом культуры поселка Пологи	<p>Пастухова Татьяна Петровна, директор МБУК «Ярцевский районный центр культуры и искусства»</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к приказу Комитета по культуре
Администрации муниципального
образования «Ярцевский район»
Смоленской области
от 08.02.2016 № 7

**ПОКАЗАТЕЛИ,
характеризующие общие оценки качества оказания услуг учреждениями
культуры**

№п\п	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 25)			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты	от 0 до 4 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном учреждении
1.2.	Требования к оказываемым услугам (регламенты), материально-техническое обеспечение учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном учреждении
1.3.	Информация о выполнении муниципальных заданий, отчет о результатах деятельности	от 0 до 7 баллов	все учреждения	наличие информации на официальном учреждении
1.4.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5.	Информирование о мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0- до 38)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг и	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на сайте учреждения

	<p>потребителям услуг. Дополнительные услуги. Услуги, предоставляемые на платной основе. Предоставляемые льготы.</p>			
2.3.	Бесплатность, доступность информации на сайте	от 0 до 6 баллов	все учреждения	наличие информации на сайте учреждения
2.4.	Наличие дополнительных услуг в учреждении культуры (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость услуг (доступность цены на услуги, её соответствие качеству услуг)	от 0 до 5 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
2.6.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 22)			
3.1.	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
3.2.	Удобство графика работы учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
3.3.	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг
3.4.	Простота \ удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0- до 13)			
4.1.	Доброжелательность,	от 0 до 8	все учреждения	изучение

	вежливость и компетентность персонала организаций культуры	баллов		мнения получателей услуг
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений культуры, структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг.	от 0 до 5 баллов	все учреждения	наличие информации на сайте учреждения
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0- до 44)			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
5.2.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.3.	Разнообразие экспозиций	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4.	Материально-техническое обеспечение учреждений культуры	от 0 до 6 баллов	все учреждения	изучение мнения получателей услуг
5.5.	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6.	Разнообразие творческих коллективов	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг
5.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг