



НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЕЛЬНИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

23.03.2016 г. № 20

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры, находящихся в ведении
Отдела культуры Администрации
муниципального образования
«Ельнинский 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 протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при Отделе культуры Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области от 23.03.2016 года № 1

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным за организацию и проведение независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры, находящихся в ведении Отдела культуры Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области (далее – независимая оценка качества услуг) ведущего специалиста Отдела культуры Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области Соловьеву Инну Владимировну.

2. Утвердить перечень учреждений культуры и 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 «Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» - оператору по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, разместить на официальном сайте Муниципального бюджетного

учреждения культуры «Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» в информационно - телекоммуникационной 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.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Отдела



Е.И. Хроменкова

Приложение № 1

к приказу начальника Отдела культуры
Администрации муниципального образования
«Ельнинский район» Смоленской области
от «16» марта 2016 № 17а

ПЕРЕЧЕНЬ
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.	Богородицкий сельский Дом культуры – филиал МБУК «Культурно - досуговый центр»	Зайцева Марина Михайловна, директор Богородицкого сельского Дома культуры – филиала МБУК «Культурно – досуговый центр»
2.	Пронинский сельский Дом культуры – филиал МБУК «Культурно – досуговый центр»	Калинина Наталья Анатольевна, директор Пронинского сельского Дома культуры – филиала МБУК «Культурно – досуговый центр»
3.	Фенинский сельский Дом культуры – филиал МБУК «Культурно – досуговый центр»	Куртенкова Елена Васильевна, директор Фенинского сельского Дома культуры – филиала МБУК «Культурно – досуговый центр»
4.	Павловский сельский клуб – филиал МБУК «Культурно – досуговый центр»	Карпова Галина Николаевна, заведующая Павловским сельским клубом – филиалом МБУК «Культурно-досуговый центр»
5.	Старо – Устиновский сельский Дом культуры – филиал МБУК «Культурно – досуговый центр»	Сапрыкина Жанна Июньевна, директор Старо-Устиновского сельского Дома культуры – филиала МБУК «Культурно-досуговый центр»

Приложение № 2

к приказу начальника Отдела культуры
Администрации муниципального образования
«Ельнинский район» Смоленской области
от «16» марта 2016 № 17а

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

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	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, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально – техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
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 учреждения культуры
1.4.	Информация о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	от 0 до 4 баллов	МБУК «Ельнинский музей»	изучение мнения получателей услуг
1.5.	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 38)			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг

	так далее)			
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 предоставления льгот.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
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 посещений 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 учреждения культуры
2.4.	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	МБУК «Ельнинский музей»	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	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	МБУК «Ельнинская МЦБС»	изучение мнения получателей услуг
2.7.	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	все учреждения культуры	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	МБУК «Культурно-досуговый центр», МБУК «Ельнинский музей»	изучение мнения получателей услуг
3.4.	Простота/удобство поиска необходимости издания	от 0 до 7 баллов	МБУК «Ельнинская МЦБС»	изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 13)			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала 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, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 44)			
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 оказания услуг учреждениями культуры, предложения об улучшении качества их деятельности; план	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на официальном сайте учреждения

	по улучшению качества работы учреждения			культуры
5.3.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	МБУК «Ельнинский музей»	изучение мнения получателей услуг
5.4.	Разнообразие экспозиций учреждений культуры	от 0 до 4 баллов	МБУК «Ельнинский музей»	изучение мнения получателей услуг
5.5.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.6.	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	МБУК «Ельнинская МЦБС»	изучение мнения получателей услуг
5.7.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	МБУК «Культурно – досуговый центр», МБУК «Ельнинская МЦБС»	изучение мнения получателей услуг
5.8.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг