**АДМИНИСТРАЦИЯ МО "ВОЛОДАРСКИЙ РАЙОН"**

**АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| от 16.03.2017г. | N 215 |

Об утверждении Порядка проведения

независимой оценки качества оказания услуг

муниципальными учреждениями культуры

на территории МО «Володарский район»

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в целях улучшения качества работы учреждениями культуры, администрация МО «Володарский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (приложение № 1).

2.Рекомендовать руководителям учреждений культуры и образовательным учреждениям в области культуры и искусства, находящимся и осуществляющим свою деятельность на территории МО «Володарский район» осуществить необходимые организационные действия по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг.

3.Определить уполномоченным лицом администрации МО «Володарский район» по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и размещению результатов на федеральном сайте bus.gov.ru – начальника отдела культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район» Хасанову К.Ш.

4.Сектору информационных технологий организационного отдела администрации МО «Володарский район» (Лукманов) разместить настоящее постановление на сайте администрации МО «Володарский район».

5.Главному редактору МАУ «Редакция газеты «Заря Каспия» (Шарова) опубликовать настоящее постановление в районной газете.

6.Настоящее постановление вступает в законную силу с момента опубликования.

7.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации МО «Володарский район» по социальной политике Афанасьеву Т.А.

Глава администрации Б.Г. Миндиев

Приложение №1

к постановлению администрации

МО "Володарский район"

от 16.03.2017 г. № 215

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями, реализующими дополнительные образовательные программы в области культуры и искусства на территории МО «Володарский район»

1.Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями, реализующими дополнительные образовательные программы в области культуры и искусства на территории МО «Володарский район», разработан в соответствии с:

-Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

-Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

-постановлением Правительства Российской Федерации от10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

-приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»; 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

-приказом Министерства культуры России от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

-приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организации»; 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»; 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

2.Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и образовательными учреждениями, реализующие дополнительные образовательные программы в области культуры и искусств на территории Володарского района проводится в отношении учреждений, учредителем которых является Администрация муниципального образования «Володарский район».

3.Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

4.Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и образовательными учреждениями в области культуры и искусства, а также в целях повышения качества их деятельности.

5.Независимая оценка проводится отделом культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район».

6.Функции по проведению независимой оценки отдел культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район» осуществляет самостоятельно.

7.Независимая оценка, организуемая отдел культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район» проводится один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

8.С учетом особенностей деятельности учреждений культуры и образовательными учреждениями в области культуры и искусства применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, организациями образования.

9.В целях создания условий для организации проведения независимой оценки отдел культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район»:

-формирует общественный совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;

-рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

-направляет информацию о результатах независимой оценки муниципальных учреждений культуры и образовательных учреждений дополнительного образования в сфере культуры и искусства;

-принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждом учреждений культуры и образовательном учреждений в области культуры и искусства, в отношении которых будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

По итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки.

10.Общественный совет:

-определяет перечни учреждений, организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка;

-устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями и организациями образования;

11.Независимая оценка:

-предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; организации образования удовлетворенность качеством оказания услуг;

-независимая оценка учреждений проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку);

-независимая оценка организаций образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющим образовательную деятельность и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг образовательных организаций (приложения № 3, № 4 к настоящему Порядку).

12.Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры и образовательными учреждениями в области культуры и искусства:

-анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг). Изучение мнения получателей услуг проводится у не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждений культуры. Изучение мнения получателей услуг в образовательных организациях проводится у не менее 50% от общего числа родителей обучающихся старшеклассников (законных представителей обучающихся) в образовательной организации.

13.Отдел культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район», с учетом предложений общественного совета, проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями, организациями образования по основному направлению: - сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания.

В организациях образования, помимо основных способов оценки показателей, учитываются результаты самообследования учреждения, отчеты учредителя и государственной статистики, отчеты организации образования об исполнении муниципального задания.

14.На основании полученных результатов каждому учреждению, организации образования в сфере культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде.

15.Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте администрации МО «Володарский район» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений, организаций образования и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

16.На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, организаций образования по каждому учреждению отдельно.

17.Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальных сайтах и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, организаций образования.

18.Меры по совершенствованию деятельности учреждений с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях культуры и образовательными учреждениями, реализующие дополнительные образовательные программы в области культуры и искусства учредителем.

19.Отделом культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район» направляются письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

20.По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры и образовательными учреждениями дополнительного образования в области культуры и искусства отдел культуры, молодежи и туризма администрации МО «Володарский район» формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями.

21.Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества

оказания услуг муниципальными учреждениями культуры,

образовательными организациями, реализующими

дополнительные образовательные программы в области

культуры и искусств на территории МО «Володарский район»

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 организации культуры (от 0 до 32) |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, 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 и (или) учредителя |
| 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 и (или) учредителя |
| 1.3 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения  | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 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 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 культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждения 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 и (или) учредителя  |
| 2.3 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.4 | 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 |
| 2.5 | Обеспечение безопасности (охрана, 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 27) |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность учреждений культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждений культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство графика работы учреждений культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Простота/удобство поиска необходимого издания | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13) |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждений культуры | от 0 до 8 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя  |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60) |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение учреждений культуры | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения  | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения  | изучение мнения получателей услуг |

Приложение № 2

к Порядку проведения независимой оценки качества

оказания услуг муниципальными учреждениями культуры,

образовательными организациями, реализующими

дополнительные образовательные программы в области

культуры и искусств на территории МО «Володарский район»

Анкета⃰

для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Вопрос, уровень оценки |
| 1. Оцените открытость и доступность информации об учреждению , которую вы посещаете:
 |
| 1.3. | Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:*достаточная**не полная**отсутствует* |
| 1. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения
 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.2. | Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.3. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы) *хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.4. | Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.6. | Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.7. | Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.8. | Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, техника безопасности, средства защиты и прочее)*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 1. Время ожидания предоставления услуги
 |
| 3.1. | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 3.2. | Удобство графика работы учреждения культуры*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 3.4. | Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 1. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников учреждений культуры
 |
| 4.1. | доброжелательность и вежливость работников учреждения *хорошоудовлетворительноплохо* |
| 4.2. | компетентность работников образовательного учреждения *хорошоудовлетворительноплохо* |
| 1. Оцените качество предоставляемой услуги учреждения
 |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 5.4. | Разнообразие репертуара (культурно-досуговые учреждения):*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 5.5. | Материально-техническое обеспечение учреждения культуры:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 5.6. | Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 5.7. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в культурно-досуговом учреждении:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 5.8. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурно-досуговом учреждении:*хорошоудовлетворительноплохо* |

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

Приложение № 3

к Порядку проведения независимой оценки качества

оказания услуг муниципальными учреждениями культуры,

образовательными организациями, реализующими

дополнительные образовательные программы в области

культуры и искусств на территории МО «Володарский район»

Показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности образовательного учреждения, реализующей дополнительные образовательные программы в области культуры и искусств

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | \* Критерии /Показатели оценки | Единица измерения (значение показателя) | Способ оценки |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность(от 0 до 26 баллов) |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об учреждении, и его деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения  | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения  | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте ) | 0-2 | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и (или) учредителя |
| 1.5. | Наличие вывески с наименованием учреждения , соответствующей его наименованию в учредительных документах  | 0-1 | Посещение образовательного учреждения  |
| 1.6. | Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:  | 0-4, в т.ч.: | Посещение образовательного учреждения  |
| 1.6.1. | наличие информации о режиме работы учреждения | 0-1 |  |
| 1.6.2. | номер телефона руководителя учреждения  | 0-1 |  |
| 1.6.3. | наименование учредителя учреждения  | 0-1 |  |
| 1.6.4. | номер телефона учредителя учреждения | 0-1 |  |
| 1.7. | Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)  | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения ;Наличие информации на официальном сайте учреждения и (или) учредителя |
| 1.8. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации.  | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения ;Отчет о самообследовании организации |
| 1.9. | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности учреждения  | 0-7 | Наличие информации на официальном сайте учреждения ;Отчет о результатах деятельности учреждения  |
| 1.10. | Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об учреждении, ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах учреждения  | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23 баллов) |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации: | 0-5, в т.ч.: | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.1.1 | оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета; | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательного учреждения  |
| 2.1.2. | общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося | 0-1 | Отчет о самообследовании организации, сведения государственной статистики по форме ДМШ-1 |
| 2.1.3. | оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.2. | Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3. | Безопасность и комфортность образовательной среды: | 0-12, в т.ч.: | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.1. | наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной организации утвержденной учредителем | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.2. | наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.3. | наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели) | 0-2 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.4. | состояние здания: удовлетворительное; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта) | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.3.5. | комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др. | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.6. | санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима) | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.7. | художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.)  | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3.8. | удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни | 0-1 | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.4. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях: | 0-4, вт.ч.: | Отчет о самообследовании организации;Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 2.4.1. | доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся  | 0-2 | Отчет о самообследовании организации |
| 2.4.2. | доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся  | 0-2 | Отчет о самообследовании организации |
| 3. | Культура обслуживания и компетентность работников организации (от 0 до 10 баллов) |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.3. | Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 3.4. | Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги | 0-1 | Отчет учредителя о посещении образовательной организации |
| 3.5. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий) | 0-2 | Отчет о самообследовании организации;  |
| 3.6. | Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность) | 0-2 | Отчет о самообследовании организации; Сведения государственной статистики по форме ДМШ-1; Сведения учредителя |
| 4.  | Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации (от 0 до 7 баллов) |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-1 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4. | Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации: | 0-2 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.1. | ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.2. | ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.3. | ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.4.4. | ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе | 0,5 | Изучение мнения получателей услуг |

Приложение № 4

к Порядку проведения независимой оценки качества

оказания услуг муниципальными учреждениями культуры,

образовательными организациями, реализующими

дополнительные образовательные программы в области

культуры и искусств на территории МО «Володарский район»

Анкета⃰

для опроса получателей образовательных услуг,

предоставляемых образовательной организацией, реализующей дополнительные образовательные программы в области культуры и искусств

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Вопрос, уровень оценки |
| 1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую посещает Ваш ребенок (дети):
 |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации*достаточная**не полная**отсутствует*  |
| 1. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.2. | Санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима):*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.3. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты) *хорошоудовлетворительноплохо* |
| 2.4. | Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 1. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации
 |
| 3.1. | Время ожидания в очереди при получении услуги:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 3.2. | доброжелательность и вежливость работников организации *хорошоудовлетворительноплохо* |
| 3.3. | компетентность работников образовательной организации*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 1. Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации
 |
| 4.1. | Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 4.2. | Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации:*хорошоудовлетворительноплохо* |
| 4.3. | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым:*да**нет**затрудняюсь ответить* |
| 4.4. | Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации:*хорошиеудовлетворительные**результаты ниже ожидаемыхзатрудняюсь ответить*  |
| 4.5. | ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни;*да**нет**затрудняюсь ответить* |
| 4.6. | ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности:*да**нет**затрудняюсь ответить* |
| 4.7. | ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки*да**нет**затрудняюсь ответить* |
| 4.8. | ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе*да**нет* |

\*Опрос проводится среди родителей (законных представителей) обучающихся в образовательной организации в старших классах. Количество опрашиваемых не должно быть менее 50% от общего числа обучающихся старшеклассников.

Верно: