**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**«ПОСЕЛОК ВОРОТЫНСК»**

**Калужской области**

**от 27.11.2017 г. пос. Воротынск № 379**

|  |
| --- |
| «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации ГП «Поселок Воротынск» от 22.08.2017 г. № 253 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации  городского поселения «Поселок Воротынск» |

В соответствии с Уставом городского поселения «Поселок Воротынск» администрация городского поселения «Поселок Воротынск» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Внести в постановление администрации ГП «Поселок Воротынск» от 22.08.2017 г. № 253 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации городского поселения «Поселок Воротынск» следующие изменения и дополнения:

1.1. Изложить Приложение № 1 к порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

1.2. Приложение № 2 к порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры исключить;

1.3. Изложить Приложение № 3 к порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

Глава администрации

городского поселения

«Поселок Воротынск» С.Н.Якушин

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к постановлению администрации  ГП «Поселок Воротынск»  От 27.11.2017 №379 |

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30)** | | | |
| 1.1 | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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» | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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» | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50)** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)** | | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | от 0 до 10 баллов | МБУК «ДК «ЮНОСТЬ» | изучение мнения получателей услуг |

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к постановлению администрации  ГП «Поселок Воротынск»  От 27.11.2017 №379 |

Опрос граждан о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры

**Уважаемый участник!**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» учреждения (деятельность учреждения оценивается в баллах).

**Оценочный лист**

**качества работы культурно-досугового учреждения**

Населенный пункт: п. Воротынск

Дата проведения исследования «14» сентября 2017 г.

Наименование учреждения: **муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» городского поселения «Поселок Воротынск»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Личное мнение  (количество балов) |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | от 0 до 10 баллов |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 10 баллов |  |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | от 0 до 10 баллов |  |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 0 до 10 баллов |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | от 0 до 10 баллов |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 10 баллов |  |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | от 0 до 10 баллов |  |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | от 0 до 10 баллов |  |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | от 0 до 10 баллов |  |

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением муниципальных услуг:

 - да;

 - нет.

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых муниципальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заполненную анкету направьте для обработки на адрес электронной почты: adm\_vorotynsk\_plan@mail.ru или по почтовому адресу: 249200, Калужская обл., Бабынинский р-н, п.Воротынск, д.8, администрация ГП «Поселок Воротынск»

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ**!