



**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ
АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕУЛУЙСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.08.2018

с. Большой Улуй

№ 222 – п

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», руководствуясь статьями 18, 21, 35 Устава Большеулуйского района Красноярского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Большеулуйского района согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Большеулуйского района по общественно-политической работе Черепанова С.В.
3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава Большеулуйского района

С. А. Любкин





Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
Большелульского района

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно	100 баллов	30 %	30 баллов

<p>телекоммуникационной сети «Интернет»</p>			
<p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнений о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>

	<p>0 Деятельности организации, размещенной на информационно-стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	
Итого:		100 %
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - Доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно -гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном 	100 баллов
		50 %
		50 баллов

	сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого:			100 %	100 баллов
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30 %	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	100 баллов	40 %	40 баллов

	<p>другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг- инвалидов)	100 баллов	30 %	30 баллов

Итого:

100 %

100 баллов

4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			100 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения / жалоб / предложений, записи на получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов

		Итого:	100 %	100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30 %	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого:			100 %	100 баллов

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.