РАСПОРЯЖЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА КОЧУБЕЕВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

04 мая 2017 г. с. Ивановское № 43-р

Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс»

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании решения Общественного совета при администрации муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края от 28 апреля 2017 года № 2:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс», (далее - Порядок, независимая оценка качества услуг).

2. Обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг.

3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края в сети «Интернет» и на информационных стендах.

4. Директору муниципального казенного учреждения муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» Гальцевой С.А. обеспечить подготовку и осуществить необходимые организационные действия по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу после его подписания.

Глава муниципального образования

Ивановского сельсовета

Кочубеевского района

Ставропольского края А.И. Солдатов

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации муниципального образования

Ивановского сельсовета

Кочубеевского района

Ставропольского края

от 04 мая 2017 г. № 43-р

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс»

Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс», (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

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

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 10 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»;

- 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

- от 22 ноября 2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организаций культуры».

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении учреждений, учредителем которых является администрация муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края, (далее администрация).

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

3. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, организациями дополнительного образования детей, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая оценка проводится Общественным советом при администрации муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края (далее - Общественный совет).

5. Функции по проведению независимой оценки Общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке администрации.

6. Независимая оценка, организуемая Общественным советом по ее проведению, проводится один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

7. Для реализации проведения независимой оценки на территории муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края привлекается организация-оператор, в уставные задачи которого входит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования детей, расположенных на территории муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края. В последующие годы выбор организации-оператора осуществляется на конкурсной и контрактной основе.

8. При отсутствии денежных средств на конкурсные процедуры функции и полномочия организации-оператора возлагаются на Общественный совет.

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки администрация:

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

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры, учреждениями дополнительного образования детей на официальном сайте администрации Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края в сети «Интернет»;

- организует работу по обеспечению выбора организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, организациями дополнительного образования детей;

- разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений Общественного совета;

- проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, организациями дополнительного образования детей и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;

- при проведении независимой оценки распоряжением утверждает согласованное с Общественным советом техническое задание организации- оператору на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, организациями дополнительного образования детей;

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

- размещает сведения на официальном сайте муниципального учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

а) об Общественном совете;

б) об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

в) о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры и образовательных организаций сферы культуры;

г) о критериях оценки качества, устанавливаемых Общественным советом;

д)о перечне учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

е) о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

- совместно с Общественным советом 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 учреждении культуры 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.

9. Администрация, учреждение культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет», размещают информацию о деятельности учреждения, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

10. Общественный совет:

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

- формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого администрацией с организацией-оператором;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;

- осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представляет в администрацию Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края результаты независимой оценки учреждений культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

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, № 3 к настоящему Порядку);

12. Администрация формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных им учреждений, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в учреждении культуры, подведомственного администрации Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края.

13. Администрация подготавливает, а Общественный совет рассматривает проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

14. Основными каналами сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры являются:

а) виджеты на сайте учреждений культуры (сбор оценок осуществляется при помощи виджета - специального раздела, размещаемого на сайте учреждения или учредителя), где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты);

б) анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг).

15. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры по двум основным направлениям:

а) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

б) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

16. В целях обеспечения полноты информации, о результатах проведенной организацией-оператором независимой оценки, предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям культуры в отношении которых проводится независимая оценка.

17. По способу оценки показатели делятся на три группы:

а) изучение мнения получателей услуг;

б) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

в)наличие информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения.

В учреждениях культуры, помимо основных способов оценки показателей, учитываются отчеты учреждения об исполнении муниципального задания.

18. Администрация получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания либо государственного контракта.

19. Представленная организацией-оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями культуры рассматривается на расширенном заседании Общественного совета с приглашением представителей, руководителя учреждения культуры. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки Общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждения и утверждает результаты.

20. На основании полученных результатов учреждению культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

21. 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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальном сайте учреждения культуры.

22. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждения культуры.

23. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждения культуры, утвержденные Общественным советом, направляются соответственно в администрацию и учреждение культуры.

24. Администрации доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждения до подведомственного учреждения.

25. Результаты проведения независимой оценки размещаются администрацией и подведомственного учреждения культуры на своих 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 учреждения культуры.

26. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждении культуры,) утверждаются директором муниципального казенного учреждения муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс»

27. Администрацией направляются письмо в подведомственное учреждение о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в учреждении, в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждения, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

28. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениям культуры администрация формируют сводный отчет о результатах повышения качества оказания услуг учреждениям и направляют их в Общественный совет.

29. 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,

предоставляемых муниципальным

казенным учреждением муниципального

образования Ивановского сельсовета

Кочубеевского района Ставропольского

края «Культурно-спортивный комплекс»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | ед. измерен. | группа организаций | способ оценки |
| Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32) | | | | |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 4 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально- техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 3 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации | от 0 до 7 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 4 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» | изучение мнения получателей услуг |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38) | | | | |
| 1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс» | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно- | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 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 организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации 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 | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 4 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 5 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27) | | | | |
| 1 | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13) | | | | |
| 1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Фамилия, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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 | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60) | | | | |
| 1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 3 | материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 5 | качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Порядку проведения независимой

оценки качества оказания услуг,

предоставляемых муниципальным

казенным учреждением муниципального

образования Ивановского сельсовета

Кочубеевского района Ставропольского

края «Культурно-спортивный комплекс»

Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | ед. измерен. | группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.) | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно-спортивный комплекс», | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Наличие пандусов при входе в учреждение культуры | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Проведение мероприятий вне стен учреждения (массовые мероприятия, выездные экскурсии) | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |
| 5 | Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории (наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев, освещение территории в вечернее время | от 0 до 5 баллов | муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно | изучение мнения получателей услуг |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Порядку проведения независимой

оценки качества оказания услуг,

предоставляемых муниципальным

казенным учреждением муниципального

образования Ивановского сельсовета

Кочубеевского района Ставропольского

края «Культурно-спортивный комплекс»

Опрос граждан о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Уважаемые друзья!

Данная анкета поможет нам выяснить степень Вашей удовлетворенности посещением учреждения, оказывающего услуги в сфере культуры, и создать условия для более интересного и приятного отдыха. Нам очень важно Ваше мнение!

Дайте, пожалуйста, свою оценку следующим характеристикам и ответьте на вопросы.

Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата проведения исследования «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Наименование учреждения:** Муниципальное казенное учреждение муниципального образования Ивановского сельсовета Кочубеевского района Ставропольского края «Культурно – спортивный комплекс»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Личное мнение | |
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 2. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 3. | Дополнительные услуги и доступность их получения | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 5. | Удобство графика работы организации культуры | 1. Отлично, все удобно |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Совершенно не удобно |  |
| 6. | Доступность услуг для инвалидов | | |
| 6.1. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | Да |  |
| Нет |  |
| 6.2. | Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению) | Да |  |
| Нет |  |
| 6.3. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | Да |  |
| Нет |  |
| 6.4. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | Да |  |
| Нет |  |
| 6.5. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | Да |  |
| Нет |  |
| 7. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения |  |
| 4. Плохо, много нарушений |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |  |
| 8. | Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения |  |
| 4. Плохо, много нарушений |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |  |
| 9. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно |  |
| 4. Плохо |  |
| 5. Неудовлетворительно |  |
| 10. | Компетентность персонала организации культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно |  |
| 4. Плохо |  |
| 5. Неудовлетворительно |  |
| 11. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 12. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 13. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| 14. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 1. Отлично, все устраивает |  |
| 2. В целом хорошо |  |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| 4. Плохо, много недостатков |  |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заполненную анкету направьте для обработки на адрес электронной почты: [adm@ivanovskoe26.ru](mailto:adm@ivanovskoe26.ru) или по почтовому адресу: 357020, Ставропольский край, Кочубеевский район, с. Ивановское, ул.Чапаева, 180-А с пометкой «МКУ Ивановское «КСК» - независимая оценка».

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