**Отдел по культуре**

**Администрации муниципального образования**

**«Сычевский район» Смоленской области**

**Приказ**

**От 17 марта 2017 года № 7**

О проведении независимой оценки

качества оказания услуг

организациями культуры,

находящихся в введении отдела

по культуре в 2017 году

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 организациями культуры при отделе культуры от 26 января 2017года №1-ОС

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным за организацию и проведение независимой оценки качества услуг организациями культуры, находящихся в ведении отдела по культуре (далее – независимая оценка качества услуг) отдел по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.
2. Утвердить перечень ответственных лиц организаций культуры, в отношении которых в 2017году будет проведена независимая оценка качества услуг (приложение №1).
3. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приложение №2).
4. Руководителям учреждений культуры, указанных в пункте 2 настоящего приказа, организовать работу по проведению независимой оценки качества услуг и подготовить анкеты .
5. Муниципальному казенному учреждению дополнительного образования «Сычевская детская школа искусств» (Д.В.Шавга) , выбранного в качестве организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры, разместить на официальном сайте муниципального казенного учреждения дополнительного образования «Сычевская детская школа искусств» 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 настоящего приказа возложить на Семученкову Т.В., ведущего специалиста отдела по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.

Начальник отдела Т.Ю.Смирнова

Приложение №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование учреждения | | ФИО, ответственного за проведение независимой оценки качества /должность |
| I | **Муниципальное казенное учреждение культуры**  **«Сычевская централизованная библиотечная система»** | | |
| 1.1. | | Сычевская центральная межпоселенческая библиотека | Асянова Татьяна Анатольевна, директор |
| 1.2. | Сычевская центральная межпоселенческая детская библиотека | | Иванова Наталья Михайловна, зам. директора по работе с детьми |
| 1.3. | Бехтеевская поселенческая библиотека | | Евстафьева Анастасия Михайловна, библиотекарь |
| 1.4. | Вараксинская поселенческая библиотека | | Парфентьева Галина Алексеевна, библиотекарь |
| 1.5. | Дугинская поселенческая библиотека | | Каркич Ольга Михайловна, библиотекарь |
| 1.6. | Караваевская поселенческая библиотека | | Козлова Нина Германовна, библиотекарь |
| 1.7. | Лукинская поселенческая библиотека | | Рощупкина Татьяна Кирилловна, библиотекарь |
| 1.8. | Моховаткинская поселенческая библиотека | | Кубарева Татьяна Яковлевна, библиотекарь |
| 1.9. | Никитская поселенческая библиотека | | Селезнева Надежда Николаевна, библиотекарь |
| 1.10. | Никольская поселенческая библиотека | | Горнова Светлана Евгеньевна, библиотекарь |
| 1.11. | Николаевская поселенческая библиотека | | Комлева Ирина Анатольевна, библиотекарь |
| 1.12. | Подъямновская поселенческая библиотека | | Ионова Галина Николаевна,библиотекарь |
| 1.13. | Середская поселенческая библиотека | | Карачевцева Зинаида Ивановна, библиотекарь |
| 1.14. | Сидоровская поселенческая библиотека | | Шешминцева Светлана Евгеньевна, библиотекарь |
| 1.15. | Соколинская поселенческая библиотека | | Лобова Анна Викторовна, библиотекарь |
| 1.16. | Субботниковская поселенческая библиотека | | Белова Ольга Вячеславовна, библиотекарь |
| 1.17. | Суторминская поселенческая библиотека | | Жарова Лариса Николаевна, библиотекарь |
| 1.18. | Хлепенская поселенческая библиотека | | Андреева Любовь Петровна, библиотека |
| 1.19. | Юшинская поселенческая библиотека | | Петрова Светлана Владимировна, библиотекарь |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевский краеведческий музей» | | Советникова Елена Ивановна, директор |

**Приложение №2**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества**

**оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Источник  информации | | | | Группа организаций | | | | | | | Диапазон  Значений  показателей | | | |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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» ( зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный номер №37187) | Официальный  сайт  организации  культуры | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 | | | |
| 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» ( зарегистрирова Минюстом России 08.05.2015, регистрационный номер №37187) | Официальный  сайт  организации  культуры | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 | | | |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 | | | |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50баллов)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | | | | |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | | | | |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры ( в том числе с помощью мобильных устройств) | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа,парки  культуры и  отдыха,цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | | | | |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | | Изучение мнения получателей услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | | | | |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | | | | |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организаций культуры | | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | 0-10 | | |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | 0-10 | | |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**  **культуры (0-20 баллов)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | | | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | | | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | 0-10 | |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | | изучение  мнения  получателей  услуг | | | | | | | Театры, музеи, библиотеки,  организации  культурно-  досугового  типа, парки  культуры и  отдыха, цирки,  зоопарки,  кинотеатры,  иные организации  культуры | | | | | | 0-10 |