Утверждены Общественным советом

при муниципальном образовании «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан,

протокол №3 от 28.07. 2016

**КРИТЕРИИ\***

**по независмой оценке качества оказываемых социальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сфера деятельности**  **организации по оказанию социальной услуги** | **Открытость и**  **доступность информации** | **Комфортность условий** | **Время ожидания в очереди при получении услуги** | **Доброжелательность, вежливость компетентность работников** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| **Образование** | 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;  1.3. Доступность взаимодействия с получателями обраовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие внесения предложени поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);  1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации). | 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации  *2.1.1. Ремонт школы, фасада здания;*  *2.1.2. Эстетичность оформления школы внутри и пришкольной территории;*  2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся  2.2.1. *Безопасность пребывания обучающихся и охрана объекта;*  *2.2.2. Качество питания*;  *2.2.3. Санитарные условия.*  2.3. Условия для индивидуальной работы с  обучающимися;  2.4. Наличие дополнительных образовательных программ;  2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов  обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;  2.6. Наличие возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;  2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; | - | 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных  получателей образовательных услуг;  3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;  *3.3. Уровень конфликтов;*  *3.4. Работа с родителями.* | 4.1. Доля получателей образовательных  услуг удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрощенных получателей образовательных услуг;  4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг,  4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы  рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрощенных получателей образовательных услуг |
| **Культура** | 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;  1.2. Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры;  1.3. Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры;  1.4. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждениях культуры. Виртуальные экскурсии по учреждениям культуры;  1.5. Информирование о предстоящих представлениях и постановках;  1.6. Информирование о новых мероприятиях | 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждениях культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее;  2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе, их стоимость. Условия предоставления льгот;  2.3. 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 учреждений культуры. Доступ к электронным базам данных учреждений 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;  2.4. Наличие дополнительных услуг учреждений культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее);  2.5. Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги);  2.6. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги);  2.7. Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | 3.1. Электронный билет учреждения культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь;  3.2. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры;  3.3. Удобство графика работы учреждения культуры;  3.4. Простота/удобство поиска необходимого издания | 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждений культуры;  4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений 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 учреждений | 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом;  5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения по улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации;  5.3. Качество проведения экскурсий;  5.4. Разнообразие экспозиций учреждений культуры;  5.5. Разноообразие репертуара организаций культуры;  5.6. Материально-техническое обеспечение учреждений культуры;  5.7. Наличие литературы, пользующейся спросом;  5.8. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам;  5.9. Качество проведения культурно-массовых мероприятий;  *5.10. Уровень посещаемости организаций (положительная динамика 3х лет или сохранение показателя*) |
| **Молодежная политика**  **и спорт** | * 1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией;   2. Количество зарегистрированных случаев травматизма;   3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих 1 или высшую квалификационную категорию, от общего числа штатных тренеров-преподавателей и инструкторов;   4. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спортивной школы | 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации  *2.1.1. Ремонт объекта, фасада здания;*  *2.1.2. Эстетичность оформления организации внутри и прилегающей территории.*  2.2. Наличие возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи занимающимся;  2.3. Наличие условий организации обучения и воспитания занимающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. | . |  | 2.1 Результативность (конечный результат) оказания услуги;  2.2. Сохранность контингента;  2.3. Доля обучающихся вопитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание |

\* Перечислены общие критерии оценки, утвержденные Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ, и показатели, характеризующие общие критерии, утвержденные ведомственными актами Минкультуры России, Минобрнауки России, Минспорта России в соответствующей сфере деятельности. Дополнительные критерии оценки установлены Общественным советом Лениногорского муниципального района (*содержание дополнительных критериев* *выделено курсивом*)