

Утверждено
 Протоколом заседания Общественного совета при
 Исполнительном комитете Сармановского
 муниципального района Республики Татарстан от
 16 декабря 2015 года

Критерии
по независимой оценке качества оказываемых социальных услуг (согласно ФЗ №256 от 21.07. 2014 г.)

	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Время ожидания в очереди при получении услуги	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг
Образование	<p>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;</p> <p>1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;</p> <p>1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;</p> <p>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)</p>	<p>2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;</p> <p>2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;</p> <p>2.3. условия для индивидуальной работы с обучающимися;</p> <p>2.4. наличие доп. образовательных программ;</p> <p>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;</p> <p>2.6. наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;</p> <p>2.7. наличие условий организации обучения и</p>		<p>4.1. доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;</p> <p>4.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>5.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;</p> <p>5.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;</p> <p>5.3. доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>

		воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов			
Культура	<p>1.1. полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;</p> <p>1.2. требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры;</p> <p>1.3. информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры;</p> <p>1.4. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры;</p> <p>1.5. Информирование о предстоящих представлениях и постановках;</p> <p>1.6. Информирование о новых мероприятиях</p>	<p>2.1. уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее);</p> <p>2.2. перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Доп. услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе, их. стоимость. Условия предоставления льгот;</p> <p>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 организации культуры. Доступ к эл. 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;</p> <p>2.4. наличие доп/ услуг</p>	<p>3.1. электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь;</p> <p>3.2. транспортная и пешая доступность организации культуры;</p> <p>3.3. удобство графика работы организации культуры;</p> <p>3.4. удобство процедуры покупки (бронирования) билетов;</p> <p>3.5. простота/удобство поиска необходимого издания</p>	<p>4.1. доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры;</p> <p>4.2. фамилии, 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</p>	<p>5.1. уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом;</p> <p>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 об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации;</p> <p>5.3. качество проведения экскурсий;</p> <p>5.4. разнообразие экспозиций организации культуры;</p> <p>5.5. разнообразие репертуара организации культуры;</p> <p>5.6. материально-техническое обеспечение организации культуры;</p> <p>5.7. наличие литературы, пользующейся спросом;</p> <p>5.8. разнообразие творческих групп, кружков по интересам;</p> <p>5.9. качество проведения культурно-массовых мероприятий</p>

		<p>организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театр. мероприятий, аудиогид и прочее);</p> <p>2.5. стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги);</p> <p>2.6. стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги);</p> <p>2.7. обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</p>			
<p>Молодежная политика, спорт</p>	<p>1.1. число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией;</p> <p>1.2. количество зарегистрированных случаев травматизма;</p> <p>1.3. доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих I или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов;</p> <p>1.4. доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы</p>				<p>2. Результативность (конечный результат) оказания услуги:</p> <p>2.1. сохранность контингента;</p> <p>2.2. доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание</p>