Приложение №1

к Протоколу заседания Общественного Совета

по проведению независимой оценки качества

условий оказания услуг организациями культуры и образования

от 10.02.2020 года

**Основные показатели,**

**характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

**Тетюшского муниципального района Республики Татарстан**

*(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.042018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 [<1>](#P162):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | | 30% | | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | | 30% | | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | | 40% | | 40 баллов |
| Итого | | | | 100% | | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](#P163) | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - 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 сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | | 50% | | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | | 50% | | 50 баллов |
| Итого | | | | 100% | | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | | | |
| 3.1. [<3>](#P164) | 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 другими, включая:  - 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 (слуху и 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 | | 100 баллов | | 40% | 40 баллов |
| 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" [<2>](#P163) | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) 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 (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, 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" [<2>](#P163) | | | | | |
| 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 |

Приложение №4

к Протоколу заседания Общественного Совета

по проведению независимой оценки качества

условий оказания услуг организациями культуры и образования

от 10.02.2020 года

**Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам**

# I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | Показатели |
| 1.1. | 100 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: |
|  | - на информационных стендах в помещении организации; |
|  | - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)[1](#sub_111) |
| 1.2. | 120 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: |
|  | - телефона; |
|  | - электронной почты; |
|  | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); |
|  | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

1 [Статья 29](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70191362&sub=29) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), [постановление](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70313268&sub=0) Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).

──────────────────────────────

# II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | Показатели |
| 2.1. | 100 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: |
|  | - наличие зоны отдыха (ожидания); |
|  | - наличие и понятность навигации внутри организации; |
|  | - наличие и доступность питьевой воды; |
|  | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
|  | - санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

# 

# III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | Показатели |
| 3.1. | 100 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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 |
| 3.2. | 120 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: |
|  | - 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 (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
|  | - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; |
|  | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; |
|  | - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |

# 

# IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | Показатели |
| 4.1. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

# 

# V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | Показатели |
| 5.1. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | 1440 |  |