

**Критерии**

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

	<b>1. Открытость и доступность информации</b>	<b>2. Комфортность условий</b>	<b>3. Время ожидания в очереди при получении услуги</b>	<b>4. Доброжелательность Вежливость и компетентность работников</b>	<b>5.Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>
<b>Образование</b>	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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; 1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации; 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; 1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.	2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации; 2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; 2.3. условия для индивидуальной работы с обучающимися; 2.4. наличие доп. образовательных программ; 2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся,		4.1. доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг; 4.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	5.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг; 5.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг; 5.3. доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

	<p>поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</p>	<p>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 воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>			
<b>Культура</b>	<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</p>	<p>2.1. уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее);</p>	<p>3.1. электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь;</p> <p>3.2. транспортная и пешая доступность</p>	<p>4.1. доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры;</p> <p>4.2. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее</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</p>

	<p>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>2.2. 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</p>	<p>организации культуры;</p> <p>3.3. удобство графика работы организации культуры;</p> <p>3.4. удобство процедуры покупки билетов;</p> <p>3.5. простота/удобство поиска необходимого издания</p>	<p>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>критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным 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>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;  2.4. наличие доп/  услуг организации  культуры (места  общественного  питания, проведение  интерактивных игр,  театр. мероприятий,  аудиогид и прочее);  2.5. стоимость услуг  (доступность цены  на оказываемые  услуги, ее  соответствие  качеству услуги);  2.6. стоимость</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>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><b>Молодежная политика, спорт</b></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>