



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ОКРУГА МУРОМ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОКРУГА МУРОМ
«ДИРЕКЦИЯ МАССОВЫХ И ПРАЗДНИЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»

П Р И К А З

29.12.2018

№ 29/о

*О независимой оценке
качества оказания услуг*

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», выполнения приказа Министерства культуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и приказа Управления культуры от 25.10.2018 № 49-1/0 «Об утверждении критериев и целевых показателей эффективности деятельности учреждений сферы культуры, и работы их руководителей на 2019 г.,

приказываю:

1. Назначить художественного руководителя Соловьеву Н.И. ответственным за:
 - работу в сети Интернет и за ведение официального сайта МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» (далее – учреждение);
 - поддержание в актуальном состоянии сайта учреждения;
 - размещение и обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;
 - ведение мониторинга удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения путем анкетирования, ежеквартально. Анкетирование по опросу получателей услуг проводить по форме, согласно приложению № 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг по форме, согласно приложению № 2, а так же Акт по результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг по форме, согласно приложению №3 предоставлять ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом. ;

- проведение анализа посетителей сайта с помощью отчетов инструмента "Яндекс.Метрика";

- размещение на официальном сайте учреждения результатов независимой оценки качества, а также плана по устранению недостатков по форме, согласно приложению № 4;

2. Назначить ведущего методиста Белякову Л.А. ответственным за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения.

3. Признать утратившим силу приказ МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» от 11.08.2017 № 17/о «О независимой оценке качества оказания услуг».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.А. Ковалева

С приказом ознакомлены:



Н.И. Соловьева

Л.А. Белякова

Л.А. Алясова

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

Критерий №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»

1.1 При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 1.3)

1.2 Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

1.3 Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет, (переход к вопросу 2.1)

1.4 Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещенной на официальном сайте нашего учреждения в сети "Интернет"?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1 Удовлетворены ли Вы уровнем комфорта в нашем учреждении (Оцените: 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.)?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Критерий №3 «Доступность услуг для инвалидов»

3.1 Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (Переход к вопросу 4.1)

3.2 Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в нашем учреждении?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»

4.1 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с Вами и Ваше информирование об услугах при непосредственном обращении?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

4.2 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих непосредственное оказание Вам услуги?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

4.3 Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (Переход к вопросу 5.1)

4.4 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Критерий №5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1 Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да, готов

Нет, не готов

5.2 Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

5.3 Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в нашей организации?

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

5.4 Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в нашей организации:

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания
услуг МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»,
согласно опросу населения на официальном сайте учреждения
за _____ 2019 год.

N п/п	Показатель	Количество ответивших на вопрос	Количество Удовлетворё нных, %
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"		
1.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
1.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		
2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
3.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
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)		
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)		
4.4.	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)		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
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)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		

Всего в опросе приняли участие _____ человек.

Художественный руководитель

Ф.И.О.

Приложение №3
к приказу МАУ «Дирекция массовых
и праздничных мероприятий»
от 29.12.2018 №29/о

«Утверждаю»
Директор МАУ «Дирекция массовых и
праздничных мероприятий»
Е.А. Ковалева
« ____ » _____ 2019 год

АКТ

по результатам изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг

В соответствии с приказом №29/о «О независимой оценке качества оказания услуг» от 29.12.2018 года, проведено изучение мнения населения (получателей услуг) о качестве оказания муниципальных услуг за _____ 2019 года. Мониторинг осуществлялся МАУ «Дирекцией массовых и праздничных мероприятий» на официальном сайте учреждения.

Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг представлена в виде свода по опросным анкетам.

Проводимый опрос позволил оценить удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по следующим критериям :

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| - Открытость и доступность информации об учреждении культуры | - ____%; |
| - Комфортность условий предоставления услуг | - ____%; |
| - Доступность услуг для инвалидов | - ____%; |
| - Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры | - ____%; - |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | - ____%. |

В опросе за _____ 2019 года приняли участие _____ человека.

Предоставляемые услуги:

- организация и проведение культурно - досуговых мероприятий;
- организация и проведение торжественных церемоний.

Основные недостатки: не выявлено.

Художественный руководитель
МАУ «Дирекция массовых и
праздничных мероприятий»

Ф. И. О.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг <1>
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»
(наименование организации)

на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
