



тел. +7 (84367) 3-02-02 факс: (84367) 3-02-01 E-mail: pitriash@tatar.ru

РАСПОРЯЖЕНИЕ

БОЕРЫК

от «___» _____ 2018 г.

№ _____

Об утверждении критерии независимой оценки качества оказываемых услуг в Пестречинском муниципальном районе

В целях повышения качества предоставления социальных услуг в Пестречинском муниципальном районе, в соответствии с Федеральным Законом 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, образования»:

1. Утвердить критерии независимой оценки качества оказываемых услуг в Пестречинском муниципальном районе:

- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг образовательных организаций (приложение № 1);
- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг дошкольных образовательных организаций (приложение №2);
- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями молодежной политики, физкультуры, спорта (приложение №3);
- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приложения №4, 5,6);

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Пестречинского муниципального района Республики Татарстан (<http://pestreci.tatarstan.ru>) в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя руководителя исполнительного комитета А.С.Шайхисламова.

А.В. Хабибуллин

Критерии оценки работы образовательных учреждений

№ п/п	Наименование критерия	Баллы
1	Открытость, доступность информации	
1.1.	Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность, и его деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-5
1.2.	Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках	0-5
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения.	0-5
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, по электронной почте)	0-5
	Максимальное количество баллов	20
2	Комфортность условий	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения	0-3
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, воспитанников	0-3
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с учащимися, воспитанниками	0-3
2.4.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, воспитанников включая их участия в предметных олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, выставках, смотрах, других массовых мероприятиях	0-3
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, воспитанникам.	0-3
2.6.	Наличие условий организации и обучения, воспитания обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0-3
	Максимальное количество баллов	18
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	
3.1.	Соблюдение регламента получения услуги через информационную систему «Электронное образование»	0-10
3.2.	Наличие установленного времени для приема граждан членами администрации	0-10
	Максимальное количество баллов	20

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	
4.1.	Работники доброжелательны и вежливы	0-9
4.2.	Работники компетентны	0-9
	Максимальное количество баллов	18
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Материально-техническое обеспечение организации удовлетворяет	0 0
5.2.	Качество предоставляемых услуг	0-8
5.3.	Готовность рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым	0-8
	Максимальное количество баллов	24
	итого	100

Критерии оценки работы дошкольных образовательных учреждений

№ п/п	Наименование критерия	Баллы
1	Открытость, доступность информации	
1.1.	Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность, и его деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-5
1.2.	Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках	0-5
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения.	0-5
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, по электронной почте)	0-5
	Максимальное количество баллов	20
2	Комфортность условий	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения	0-3
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, воспитанников	0-3
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с учащимися, воспитанниками	0-3
2.4.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, воспитанников включая их участия в предметных олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, выставках, смотрах, других массовых мероприятиях	0-3
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, воспитанникам.	0-3
2.6.	Наличие условий организации и обучения, воспитания обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0-3
	Максимальное количество баллов	18
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	
3.1.	Соблюдение регламента получения услуги через информационную систему «Электронное образование»	0-10
3.2.	Наличие установленного времени для приема граждан членами администрации	0-10
	Максимальное количество баллов	20
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	
4.1.	Работники доброжелательны и вежливы	0-9

4.2.	Работники компетентны	0-9
	Максимальное количество баллов	18
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Материально-техническое обеспечение организации удовлетворяет	0-8
5.2.	Качество предоставляемых услуг	0-8
5.3.	Готовность рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым	0-8
	Максимальное количество баллов	24
	ИТОГО	100

**Критерии оценки работы организаций молодежной политики,
физкультуры, спорта**

№ п/п	Наименование критерия	Баллы
1	Открытость, доступность информации	
1.1.	Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность, и его деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-5
1.2.	Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках	0-5
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения.	0-5
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, по электронной почте)	0-5
	Максимальное количество баллов	20
2	Комфортность условий	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения	0-3
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, воспитанников	0-3
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с учащимися, воспитанниками	0-3
2.4.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, воспитанников включая их участия в предметных олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, выставках, смотрах, других массовых мероприятиях	0-3
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, воспитанникам.	0-3
2.6.	Наличие условий организации и обучения, воспитания обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0-3
	Максимальное количество баллов	18
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	
3.1.	Соблюдение регламента получения услуги через информационную систему «Электронное образование»	0-10
3.2.	Наличие установленного времени для приема граждан членами администрации	0-10
	Максимальное количество баллов	20

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	
4.1.	Работники доброжелательны и вежливы	0-9
4.2.	Работники компетентны	0-9
	Максимальное количество баллов	18
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Материально-техническое обеспечение организации удовлетворяет	0-8
5.2.	Качество предоставляемых услуг	0-8
5.3.	Готовность рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым	0-8
	Максимальное количество баллов	24
	итого	100

Критерии оценки работы организаций культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения
1	Открытость и доступность информации об организации культуры.	
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.	От 0 до 5 баллов
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (наличие информации на официальном сайте организации культуры)	От 0 до 7 баллов
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
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. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	от 0 до 5 баллов
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	от 0 до 5 баллов
2.4.	Транспортная и пешая доступность организации культуры.	От 0 до 5 баллов
2.5.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения.	От 0 до 5 баллов
2.6.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	От 0 до 5 баллов
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры.	от 0 до 7 баллов

4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	от 0 до 7 баллов
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.	от 0 до 7 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	от 0 до 5 баллов
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.	от 0 до 6 баллов
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.	от 0 до 9 баллов
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий.	От 0 до 10 баллов
	Итого:	100 баллов

Критерии оценки работы музеев

№ п/п	Показатель	Единица измерения
1	Открытость и доступность информации об организации культуры.	
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.	От 0 до 5 баллов
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (наличие информации на официальном сайте организации культуры)	От 0 до 7 баллов
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	От 0 до 5 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
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. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	от 0 до 5 баллов
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры.	От 0 до 5 баллов
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных	От 0 до 5 баллов

	каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры.	от 0 до 7 баллов
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	от 0 до 7 баллов
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	от 0 до 7 баллов
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.	от 0 до 7 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	от 0 до 5 баллов
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.	от 0 до 6 баллов
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов
	Итого:	100 баллов

Критерии оценки работы библиотек

№ п/п	Показатель	Единица измерения
1	Открытость и доступность информации об организации культуры.	
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.	От 0 до 5 баллов
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (наличие информации на официальном сайте организации культуры)	От 0 до 7 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
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. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	от 0 до 5 баллов
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	от 0 до 5 баллов
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить нужную книгу)	От 0 до 9 баллов
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры.	От 0 до 5 баллов
2.6.	Наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения.	От 0 до 5 баллов
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	От 0 до 5 баллов
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры.	От 0 до 7

		баллов
3.2	Простота, удобство электронного каталога	От 0 до 7 баллов
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	от 0 до 7 баллов
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.	от 0 до 7 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	от 0 до 5 баллов
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.	от 0 до 6 баллов
5.3	Наличие информации о новых поступлениях	от 0 до 10 баллов
	Итого:	100 баллов

Лист согласования к документу № 96 от 22.03.2019

Инициатор согласования: Газизуллина Г.З. Управляющий делами

Согласование инициировано: 22.03.2019 11:09

Лист согласования

Тип согласования: **смешанное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
Тип согласования: параллельное				
1	Кашапов И.М.		🔒Согласовано 22.03.2019 - 12:46	-
2	Шайхисламов А.С.		🔒Согласовано 22.03.2019 - 13:22	-
3	Павлова С.М.		Согласовано 22.03.2019 - 14:51	-
Тип согласования: последовательное				
4	Хабибуллин А.В.		🔒Подписано 22.03.2019 - 15:56	-