Муниципальный отдел по культуре, спорту и работе с молодежью
администрации Павловского муниципального района
(полное наименование организации)
МО по культуре
(сокращенное наименование организации)

П Р И К А З

26 февраля 2014 г. № 24-3
(дата составления)
г.Павловск
(место составления)

Об утверждении критериев для оценки эффективности и качества работы муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить критерии для оценки эффективности и качества работы муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района согласно приложению 1.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель муниципального отдела по культуре, спорту и работе с молодежью (личная подпись) **В.Я.Стульнева**

Приложение №1
к приказу муниципального
отдела по культуре, спорту и
работе с молодежью
от 26 февраля 2014 г. № 24-3

Основные критерии для оценки эффективности и качества работы муниципальных учреждений культуры Павловского муниципального района

1. Критерии, характеризующие доступность услуг муниципального учреждения для населения:

1.1. Доступность учреждения по режиму работы.

1.2. Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями

1.3. Наличие сайта с актуальной информацией.

1.4. Наличие публичных отчетов муниципального учреждения о деятельности

1.5. Доступность цен по предлагаемым услугам.

1.6. Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru в актуальном состоянии.

1.7. Наличие при муниципальном учреждении любительских объединений и клубов по интересам, мастер-классов, творческих лабораторий с учетом спроса и потребности жителей.

2. Критерии, характеризующие комфортность услуг муниципального учреждения для населения:

2.1. Наличие возможности получения актуальной, достоверной и полной информации об услугах и порядке их оказания (информационный стенд, сайт).

2.2. Материально-техническое обеспечение (оборудование, инвентарь, мебель)

2.3. Безопасность здания и его помещений.

2.4. Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания.

2.5. Внутреннее оформление помещения, комфортный температурный режим в помещении.

2.6. Состояние туалетных комнат, наличие гардероба, раздевалок.

2.7. Время ожидания в очереди при получении услуг.

3. Критерии, характеризующие культуру обслуживания в муниципальном учреждении:

3.1. Оперативность и качество обслуживания.

3.2. Соблюдение профессиональной этики работниками (в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность).

3.3. Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством. предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений).

3.4. Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг.

3.5. Внедрение новых форм работы.

Руководитель муниципального
отдела по культуре, спорту и работе
с молодежью **В.Я.Стульнева**

муниципальный отдел по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Павловского муниципального района Воронежской области

(личная подпись)