

Приложение 2
к Порядку проведения независимой оценки качества работы
учреждений физической культуры и спорта г. Прокопьевска

**Критерии оценки качества работы
учреждений физической культуры и спорта**

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
1. Открытость и доступность информации об учреждении	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1 (от 0 до 10 баллов)	Прямое наблюдение	Общественный совет
1.1. Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). *- приказ Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н	10 баллов - уровень равен 1; 8 баллов - уровень от 0,5 до 0,9; 0 баллов - уровень меньше 0,5		
1.2. Наличие и оценка собственного официального сайта (раздела на сайте учреждений физической культуры и спорта). При отсутствии сайта – 0 баллов 1.2.1. Общая информация об учреждении, в том числе: - дата создания учреждения, учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; - устав, лицензии на осуществление деятельности; - структура; - сведения о вакантных должностях, квалификационные	Определяется как сумма баллов по подразделам 1.2.1.- 1.2.5 (от 0 до 10 баллов) Каждый индикатор (показатель) раздела 1.2. оценивается от 0 до 2 баллов, в том числе: 0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и		

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
<p>требования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг; - сведения о наградах и поощрениях. <p>1.2.2. Информация об услугах учреждения, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень оказываемых услуг; - стоимость услуг и условия оплаты. <p>1.2.3. Механизм обратной связи, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности задать вопрос и получить ответ; - обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы; - сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения; - наличие возможности оставить отзывы и предложения. <p>1.2.4. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистов и т.п. - новостная лента; - возможность оставлять комментарии на сайте; - полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса эл. Почты министерства, Общественного совета при министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.); - информация о результатах проверок и т.д. <p>1.2.5. Удобство навигации сайта, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту; 	<p>достоверной информации</p>		

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.			
<p>1.3. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).</p> <p>Оценивается:</p> <p>1.3.1. Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы.</p> <p>1.3.2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о лицензировании деятельности (в случае если виды деятельности подлежат лицензированию); - о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг; - о стоимости услуг; - о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, министерства, Общественного совета при министерстве). <p>1.3.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планов (схем) эвакуации при пожаре; - табличек на дверях кабинетов с указанием должности и ФИО 	<p>Определяется как сумма баллов по подразделам 1.3.1.- 1.3.3 (от 0 до 10 баллов)</p> <p>0 - 2 балла, в том числе: 0 – отсутствие вывески; 1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца; 2 – вывеска соответствует требованиям установленного образца</p> <p>0 – 5 балла, в том числе: 0 – отсутствие информации; 2 – наличие неполной или недостоверной информации; 5 – наличие полной и достоверной информации</p> <p>0 – 3 балла, в том числе: 0 - отсутствие всех</p>		

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
специалистов; - указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов); - указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов).	необходимых офисных вывесок, табличек и указателей; 1 – учреждение частично обеспечено офисными вывесками, табличками и указателями; 3 – учреждение обеспечено всеми необходимыми офисными вывесками, табличками и указателями		
2. Комфортность условий получения услуг	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 2 (от 0 до 10 баллов)	Прямое наблюдение	Общественный совет, попечительские советы

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
<p>2.1. Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения:</p> <p>2.1.1. Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение;</p> <p>2.1.2. Наличие мест для сидения в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов) или наличие мест для встреч и общения клиентов с родственниками;</p> <p>2.1.3. Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов);</p> <p>2.1.4. Наличие работающего для посетителей гардероба, туалета;</p> <p>2.1.5. Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений.</p> <p>2.2. Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:</p> <p>2.2.1. Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;</p> <p>2.2.2. Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).</p>	<p>Определяется как сумма баллов по подразделам 2.1.1. – 2.1.5. (от 0 до 10 баллов)</p> <p>Каждый индикатор (показатель) раздела 2.1. оценивается от 0 до 2 баллов, в том числе: 0 – несоответствие установленным требованиям; – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям</p> <p>Определяется как сумма баллов по подразделам 2.2.1. – 2.2.2. (от 0 до 10 баллов)</p> <p>Каждый индикатор (показатель) раздела 2.2. оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов</p>		учреждений

3. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования (от 0 до 10 баллов)	Анкетный опрос*	Общественный совет, попечительские советы учреждений
3.1. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении, в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения. Оценка производится на основании ответов на вопросы опросных листов в соответствии с Приложениями 2.1. – 2.3. (в зависимости от категории анкетизируемых).			

* При анкетном опросе следует опрашивать:

в учреждениях стационарного типа - не менее 30% от числа граждан, проживающих на дату проведения опроса;

в учреждениях нестационарного типа – не менее 10 % от среднемесячного числа получателей каждой услуги в соответствии с государственным заданием учреждения.

В целях минимизации искажения данных, связанного с выявлением мнения граждан, анкетный опрос необходимо проводить в сжатые сроки.