

## ПОРЯДОК

Проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждениями культуры Октябрьского района.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

А) Настоящий порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.07.2014г. № 256 – ФЗ.

Б) Порядок предусматривает проведение независимой оценки на основе мнения граждан - потребителей услуг в сфере культуры.

В) Организацию проведения независимой оценки качества услуг осуществляет общественный совет, назначенный приказом отдела культуры.

Г) Периодичность проведения независимой оценки оказания услуг устанавливается решением общественного совета по согласованию с отделом культуры не реже 1 раз в год.

### 2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

А) Независимая оценка качества оказания услуг осуществляется одним или несколькими методами:

- анкетирование
- экспресс – опросы
- изучение годовых отчетов о деятельности учреждений .

Б) полученные сведения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

В) Результаты независимой оценки предлагаются для обсуждения общественным советом за круглым столом.

Г) По итогам заседания общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества оказания услуг, составляются

планы мероприятий. Результаты могут располагаться на сайте учреждения.

### **3. ПОКАЗАТЕЛЯМИ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ЯВЛЯЕТСЯ:**

- А) Доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг.
- Б) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для лиц с ОВЗ.
- В) Культура обслуживания в учреждении (вежливость, компетентность, доброжелательность работников).
- Г) Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

### **4. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ**

Показатели критериев оцениваются в % соотношении, (в баллах).