

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета
при Департаменте социальной политики Чукотского автономного округа

«12» декабря 2016 года

г. Анадырь

Председатель: Аракелянц Э.Р.

Присутствовали: 7 членов Общественного совета

Приглашённые:

Подлесный Е.В. – начальник Департамента социальной политики Чукотского автономного округа;

Брянцева Л.Н. – заместитель начальника Управления социальной поддержки населения Департамента социальной политики Чукотского автономного округа

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в 2016 году.

2. О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования в 2016 году.

3. О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в 2016 году.

1. СЛУШАЛИ:

О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в 2016 году

ВЫСТУПИЛ:

Аракелянц Э.Р.

Об отчете организации-оператора Регионального Чукотского общественного фонда «Полюс надежды» о проделанной работе по сбору, обобщению и анализу данных о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Чукотского автономного округа, о результатах независимой оценки качества в 2016 году

Материалы выступления прилагаются

1. Информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, принять к сведению.

2. Утвердить представленные результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, проведенной в 2016 году, согласно приложению 1 к настоящему протоколу.

3. В целях улучшения качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания рекомендовать:

– привести информацию, размещенную на официальном сайте организации социального обслуживания, в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания

указанной информации и формы ее предоставления), утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н;

– актуализировать информацию на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru, в соответствии с порядком предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта, утвержденным Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н;

– в целях совершенствования открытости информации об организации социального обслуживания разработать доступный электронный сервис, позволяющий получателям услуг выражать свое мнение о качестве предоставления услуг в организации социального обслуживания;

– обеспечить поддержку в актуальном состоянии информации, размещаемой на официальных сайтах организаций социального обслуживания в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;

– предпринять дополнительные меры по обеспечению доступности к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Рекомендовать Департаменту социальной политики Чукотского автономного округа (Подлесный Е.В.):

4.1. разместить информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) и на официальном сайте Чукотского автономного округа (<http://чукотка.рф>).

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

4.2. с учётом рекомендаций Общественного совета по улучшению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания разработать и направить в адрес государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, предложения об улучшении качества их работы с целью разработки государственными учреждениями социального обслуживания планов работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания.

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

4.3. организовать проведение круглых столов, семинаров, встреч с участием представителей всех ведомств социальной сферы Чукотского автономного округа, членов общественного совета, представителей организаций-операторов в целях обмена опытом, практическими наработками, особенностями проведения независимой оценки качества оказания услуг в каждой сфере.

Срок исполнения: в 1 полугодии 2017 года

«За» – 7 человек, «Против» – 0 человек.

Принято «Единогласно».

2. СЛУШАЛИ:

О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования в 2016 году

ВЫСТУПИЛ:

Аракелянц Э.Р.

Об отчете организации-оператора Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Чукотского автономного округа «Чукотский институт развития образования и повышения квалификации» о проделанной работе по сбору, обобщению и анализу данных о качестве оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, о результатах независимой оценки качества в 2016 году

Материалы выступления прилагаются

1. Информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, принять к сведению.

2. Утвердить представленные результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, проведенной в 2016 году, согласно приложению 2 к настоящему протоколу.

3. В целях улучшения качества предоставляемых услуг образовательными организациями рекомендовать:

– привести информацию, размещенную на официальном сайте образовательной организации, в соответствии с Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденными Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785;

– актуализировать информацию на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru, в соответствии с порядком предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта, утвержденным Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н;

– в целях совершенствования открытости информации об образовательной организации разработать доступный электронный сервис, позволяющий получателям услуг выражать свое мнение о качестве предоставления услуг в образовательной организации.

4. Рекомендовать Департаменту образования, культуры и спорта Чукотского автономного округа (Боленков А.Г.):

4.1. разместить информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) и на официальном сайте Чукотского автономного округа (<http://чукотка.рф>).

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

4.2. с учётом рекомендаций Общественного совета по улучшению качества предоставляемых услуг образовательными организациями разработать и направить в адрес государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, предложения об улучшении качества их работы с целью разработки образовательными организациями планов работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере образования.

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

«За» – 7 человек, «Против» – 0 человек.

Принято «Единогласно».

3. СЛУШАЛИ:

О результатах проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в 2016 году

ВЫСТУПИЛ:

Аракелянц Э.Р.

Об отчете организации-оператора Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Чукотского автономного округа «Чукотский институт развития образования и повышения квалификации» о проделанной работе по сбору, обобщению и анализу данных о качестве оказания услуг государственными учреждениями культуры Чукотского автономного округа, о результатах независимой оценки качества в 2016 году

Материалы выступления прилагаются

1. Информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, принять к сведению.

2. Утвердить представленные результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, проведенной в 2016 году, согласно приложению 3 к настоящему протоколу.

3. В целях улучшения качества предоставляемых услуг учреждениями культуры рекомендовать:

– Государственному бюджетному учреждению культуры Чукотского автономного округа «Чукотско-эскимосский ансамбль «Эргырон», Государственному бюджетному учреждению Чукотского автономного округа «Музейный Центр «Наследие Чукотки» привести информацию, размещенную на официальном сайте учреждения культуры, в соответствие с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277;

– Автономному учреждению Чукотского автономного округа по киноvideопрокату и кинообслуживанию населения «Окркиновидеопрокат» обеспечить информационную открытость о деятельности учреждения путем создания официального сайта учреждения и размещения информации со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277;

– актуализировать информацию на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru, в соответствии с порядком предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте

в сети «Интернет» и ведения указанного сайта, утвержденным Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н;

– в целях совершенствования открытости информации об учреждении культуры разработать доступный электронный сервис, позволяющий получателям услуг выражать свое мнение о качестве предоставления услуг в учреждении культуры.

4. Рекомендовать Департаменту образования, культуры и спорта Чукотского автономного округа (Боленков А.Г.):

4.1. разместить информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) и на официальном сайте Чукотского автономного округа (<http://чукотка.рф>).

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

4.2. с учётом рекомендаций Общественного совета по улучшению качества предоставляемых услуг учреждениями культуры разработать и направить в адрес государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, предложения об улучшении качества их работы с целью разработки государственными учреждениями культуры планов работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры.

Срок исполнения: до 15 декабря 2016 года

«За» – 7 человек, «Против» – 0 человек.

Принято «Единогласно».

Председатель Общественного совета



Э.Р. Аракелянц

Приложение 1 к Протоколу
заседания Общественного совета
при Департаменте социальной политики
Чукотского автономного округа

**Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания**

№ п/п	Критерий	Источник информации	ГБУ «Чукотский окружной комплексный Центр социального обслуживания» (<i>надомная форма обслуживания</i>)	ГБУ «Анадырский окружной психоневрологический интернат» (<i>стационарная форма обслуживания</i>)	ГКУ «Чукотский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (<i>полустационарная форма обслуживания</i>)	Максимально возможное количество баллов
I. Открытость и доступность информации об учреждении						
1.1.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	1	1	1	1
1.2.	Соответствие информации о деятельности учреждения на официальном сайте в сети Интернет	официальный сайт учреждения	1	1	1	1
1.3.	Наличие информации о деятельности учреждения	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта в сети Интернет					
2.1.	Для инвалидов по зрению	официальный сайт учреждения	0	0	1	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг					
3.1.	Телефон	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
3.2.	Электронная почта, электронные сервисы	официальный сайт учреждения	1	1	1	1
4.	Результативность обращения при использовании дистанционных способов					
4.1.	Телефон	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
4.2.	Электронные сервисы	опрос граждан-	1	1	1	1

		получателей услуг				
5.	Наличие возможности направления жалобы, предложения, заявления					
5.1.	Лично в учреждении	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
5.2.	Электронно	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
5.3.	«Горячая линия»	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы					
6.1.	На информационных стендах	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
6.2.	На официальном сайте	официальный сайт учреждения	0	0	1	1
6.3.	На официальном сайте уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	сеть Интернет	1	1	1	1
7.	Получатели услуг удовлетворенные качеством					
7.1.	Получатели, удовлетворенные качеством, доступностью и полнотой информации	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1

1.2.	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	0	1
1.3.	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
1.4.	Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>		–	0	0	1
2.	получатели услуг (в том числе инвалиды и другие маломобильные группы получателей услуг), считающие условия оказания услуг доступными	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1

5.	Получатели социальных услуг, оценивающие благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее <i>показатель не применяется при оценке учреждений домашней формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
III. Время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Ожидание предоставление услуги <i>показатель не применяется при оценке учреждений стационарной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.	Среднее время ожидания <i>показатель не применяется при оценке учреждений стационарной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений социального обслуживания						
1.	Доброжелательность, вежливость сотрудников учреждения	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
2.	Получатели социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1

3.	Работники (кроме административно-управленческого персонала), прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года	Статистика	1	1	1	1
----	--	------------	---	---	---	---

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Получатели, положительно оценивающие изменение качества жизни после получения услуг	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
2.	Удовлетворенность помещениями, оборудованием, питанием и т.п.					
2.1.	Жилыми помещениями <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.2.	Наличием оборудования для предоставления социальных услуг <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.3.	Питанием <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.4.	Мебелью, мягким инвентарем <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.5.	Предоставлением социально-бытовых услуг	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1

	<i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>					
2.6.	Хранением личных вещей <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.7.	Оборудованым для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.8.	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.9.	Порядком оплаты социальных услуг	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
2.10.	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
2.11.	Графиком посещений родственниками <i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1
2.12.	Периодичностью прихода социальных работником на дом <i>показатель не применяется при оценке учреждений стационарной и полустационарной формы обслуживания</i>	опрос граждан-получателей услуг	1	–	–	1
2.13.	Оперативностью решения вопроса	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
3.	Удовлетворенность групповыми занятиями	опрос граждан-получателей услуг	–	1	1	1

	<i>показатель не применяется при оценке учреждений надомной формы обслуживания</i>					
4.	Количество жалоб получателей (более 5 – 0 баллов, менее – 1 балл)	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
5.	Готовность рекомендовать получателями учреждение	опрос граждан-получателей услуг	1	1	1	1
Итоговое количество баллов (прим. от 21 балла и более – качество работы учреждения социального обслуживания находится на высоком уровне)			25	41	42	27 баллов для учреждений надомной формы обслуживания; 44 балла для учреждений стационарной и полустационарной формы обслуживания

Приложение 2 к Протоколу
заседания Общественного совета
при Департаменте социальной политики
Чукотского автономного округа

**Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере образования**

Наименование критерия	Единица измерения (значение показателя)	Наименование организации					
		Чукотский окружной профильный лицей	ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	Чукотский северо-западный техникум города Билибино	Чукотский полярный техникум посёлка Эгвекинот	Чукотский северо-восточный техникум посёлок Провидения	ГБОУ ДО ЧАО «Окружная детско-юношеская спортивная школа»
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации об образовательных организациях*							
1.1. Полнота и актуальность информации об образовательной организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций – информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	9	10	9	10	5	6

1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	8	10	10	10	3	6
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	10	7	9	10	4	10
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	5	10	10	10	0	0
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность *							
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации **	Баллы (от 0 до 10)	8	10	9	10	7	6

2.2. Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся **	Баллы (от 0 до 10)	10	10	10	10	6,5	8
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися **	Баллы (от 0 до 10)	10	10	10	10	0	5
2.4. Дополнительные образовательные программы различной направленности **	Баллы (от 0 до 10)	10	5	-	-	-	-
2.5. Развитие творческих способностей и интересов обучающихся**	Баллы (от 0 до 10)	7	10	9	10	5	-
2.6. Психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощи обучающимся **	Баллы (от 0 до 10)	8	10	9	10	6	2
2.7. Организация обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов **	Баллы (от 0 до 10)	0	10	8	0	0	-
3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников *							
3.1. Доброжелательность и вежливость работников ОО*** (среднее значение по категориям)	проценты (от 0 до 100)	71,2% хороший показатель	91,3% высокий показатель	93,9% высокий показатель	82,3% хороший показатель	89,8% хороший показатель	87,6% хороший показатель
3.2. Компетентность работников ОО*** (среднее значение по категориям)	проценты (от 0 до 100)	84,1% хороший показатель	95,3% высокий показатель	93,0% высокий показатель	77,3% хороший показатель	82,3% хороший показатель	89,0% хороший показатель
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации *							
4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательной организации***	проценты (от 0 до 100)	71,2% хороший показатель	77,7% хороший показатель	67,7% выше среднего	55,7% выше среднего	62,1% выше среднего	60,4% выше среднего
4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг***	проценты (от 0 до 100)	55,5% выше среднего	90,6% хороший показатель	79,8% хороший показатель	61,1% выше среднего	77,2% хороший показатель	81,5% хороший показатель

4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым***	проценты (от 0 до 100)	93,7% высокий показатель	98,7% высокий показатель	84,7% хороший показатель	86,2% хороший показатель	83,6% хороший показатель	97,1% высокий показатель
По результатам анализа открытых источников:	максимальное кол-во баллов						
официальные сайты учреждений, в том числе на www.bas.gov.ru	110	85 баллов	102 балла	93 балла	90 баллов	36,5 балла	43 балла
По результатам изучения мнения получателей услуг (среднее значение по 5 пунктам):	среднее максимальное значение 100 процентов	75,1% хороший показатель	90,7% высокий показатель	83,8% хороший показатель	72,5% хороший показатель	79% хороший показатель	83,1% хороший показатель

Примечание:

* Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

** Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

*** применяемая методика расчета показателя:

Проценты (от 0 до 100)

от 0 до 10 % - очень низкий показатель,

от 11 до 30 % - низкий показатель,

от 31 до 50 % - средний показатель,

от 51 до 70 % - выше среднего,

от 71 до 90 % - хороший показатель,

от 91 до 100 % - высокий показатель

Приложение 3 к Протоколу
заседания Общественного совета
при Департаменте социальной политики
Чукотского автономного округа

**Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

Наименование критерия	Единица измерения (значение показателя)	Организации культуры		
		Государственное бюджетное учреждение культуры Чукотского автономного округа «Чукотско-эскимосский ансамбль «Эргырон»	Государственное бюджетное учреждение Чукотского автономного округа «Музейный Центр «Наследие Чукотки»	Автономное учреждение Чукотского автономного округа по киноvideопрокату и кинообслуживанию населения «Окркиновидеопрокат»
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1. Информация об организациях культуры	Показатель оценивается от 0 до 5 баллов: за каждый перечисленный информационный объект выставляется от 0 до 1 балла 1. полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры, 2. почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда, 3. адрес электронной почты, 4. структура организации культуры, 5. сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	5 баллов	4 балла	5 баллов

<p>1.2. Выполнение государственного / муниципального задания</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 7 баллов: за каждый перечисленный информационный объект выставляется от 0 до 1 балла</p> <p>1. общая информация об учреждении, 2. информация о государственном задании на текущий финансовый год, 3. информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, 4. информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, 5. информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, 6. информация о результатах деятельности и об использовании имущества, 7. информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год</p>	<p>7 баллов</p>	<p>1 балл</p>	<p>0</p>
<p>1.3. Информация для получателей услуг о выставках и экспозициях. Критерий только для музеев</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов, где</p> <p>0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%</p>	<p>-</p>	<p>2 балла</p>	<p>-</p>
<p>1.4. Информация для получателей услуг о новых мероприятиях. Критерий только для культурно-досуговых организаций</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 7 баллов, где</p> <p>0 - от 0 до 14%, 1 - от 15 до 26%, 2 - от 27 до 38%, 3 - от 39 до 50%, 4 - от 51 до 62%, 5 - от 63 до 74%, 6 - от 75 до 86%, 7 - от 87 до 100%</p>	<p>6 баллов</p>	<p>-</p>	<p>7 баллов</p>
<p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p>				
<p>2.1. Уровень комфортности в организации культуры</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов, где:</p> <p>0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%</p>	<p>4 балла</p>	<p>4 балла</p>	<p>4 балла</p>

2.2 Наличие перечня предоставляемых услуг	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. перечень услуг, оказываемых организацией культуры – 1 балл, 2. ограничения по ассортименту услуг – 0,5 баллов, 3. ограничения по потребителям услуг – 0,5 баллов, 4. дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры – 1 балл, 5. услуги, оказываемые на платной основе – 0,5 баллов, 6. стоимость оказываемых услуг – 0,5 баллов, 7. предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения – 1 балл 	0	0	0
2.3. Доступность информации на официальном сайте учреждения, удобство навигации сайта организации	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта – 0,5 баллов, 2. время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта – 0,5 баллов, 3. наличие независимой системы учета посещений сайта – 0,5 баллов, 4. раскрытие информации независимой системы учета посещения сайта – 0,5 баллов, 5. наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту – 0,5 баллов, 6. бесплатность, доступность информации – 0,5 баллов, 7. отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов – 0,5 баллов, 8. дата и время размещения информации – 0,5 баллов, 9. доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации – 1 балл 	3 балла	2 балла	0
2.4. Дополнительные услуги организации культуры. Критерий только для музеев, театров	<p>Показатель оценивается от 0 до 8 баллов, где 0 – «очень плохо», а 8 – «отлично»</p>	-	2 балла	-
2.5. Территориальная доступность организации культуры	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов, где</p> <ol style="list-style-type: none"> 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100% 	4 балла	5 баллов	4 балла

2.6. Доступность получения электронных документов посредством электронных ресурсов	Показатель оценивается от 0 до 5 баллов: 1. электронный билет организации культуры/электронный каталог – 2 балла, 2. он-лайн регистрация / возможность бронирования билетов / электронных документов – 1 балл, 3. электронная очередь / электронная запись в учреждение – 1 балл, 4. виртуальные экскурсии по организации культуры – 1 балл	0	1 балл	0
2.7. Использование электронных сервисов	Показатель оценивается от 0 до 5 баллов, где 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%	1 балл	1 балл	1 балл
3. Время ожидания предоставления услуги				
3.1. График работы организации культуры	Показатель оценивается от 0 до 7 баллов, где 0 - от 0 до 14%, 1 - от 15 до 26%, 2 - от 27 до 38%, 3 - от 39 до 50%, 4 - от 51 до 62%, 5 - от 63 до 74%, 6 - от 75 до 86%, 7 - от 87 до 100%	7 баллов	7 баллов	7 баллов
3.2. Покупка (бронирование) билетов	Показатель оценивается от 0 до 7 баллов, где 0 - от 0 до 14%, 1 - от 15 до 26%, 2 - от 27 до 38%, 3 - от 39 до 50%, 4 - от 51 до 62%, 5 - от 63 до 74%, 6 - от 75 до 86%, 7 - от 87 до 100%	7 баллов	7 баллов	7 баллов
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				

<p>4.1. Персонал организации культуры</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 7 баллов, где 0 - от 0 до 14%, 1 - от 15 до 26%, 2 - от 27 до 38%, 3 - от 39 до 50%, 4 - от 51 до 62%, 5 - от 63 до 74%, 6 - от 75 до 86%, 7 - от 87 до 100%</p>	<p>7 баллов</p>	<p>7 баллов</p>	<p>7 баллов</p>
<p>4.2. Информация о контактных сведениях организации культуры</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 7 баллов: 1. информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры – 1 балл, 2. состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры – 1 балл, 3. режим, график работы организации культуры – 1 балл, 4. телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) – 1 балл, 5. раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации – 2 балла, 6. онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителями организации культуры) – 1 балл</p>	<p>6 баллов</p>	<p>4 балла</p>	<p>1 балл</p>
<p>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>				
<p>5.1. Качество оказания услуг</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 5 баллов, где 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%</p>	<p>5 баллов</p>	<p>3 балла</p>	<p>4 балла</p>

5.2. Порядок оценки качества работы организации	<p>Показатель оценивается от 0 до 6 баллов: за каждый перечисленный информационный объект выставляется от 0 до 1 балла</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения), 2. ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры, 3. информационные сообщения о проведении независимой оценки, 4. порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры, 5. результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры, 6. предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры 	<p>1 балл</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
5.3. Экскурсии. Критерий только для музеев	<p>Показатель оценивается от 0 до 4 баллов, где</p> <ol style="list-style-type: none"> 0 – от 0 до 6%, 1 – от 7 до 24%, 2 – от 25 до 50%, 3 – от 51 до 75%, 4 – от 76 до 100% 	<p>-</p>	<p>3 балла</p>	<p>-</p>
5.4. Экспозиции. Критерий только для музеев	<p>Показатель оценивается от 0 до 2 баллов, где 0 баллов – «очень плохо», 2 балла – «очень хорошо»</p>	<p>-</p>	<p>2 балла</p>	<p>-</p>
5.5. Творческие группы, кружки по интересам. Критерий только для культурно-досуговых организаций	<p>Показатель оценивается от 0 до 9 баллов, где</p> <ol style="list-style-type: none"> 0 - от 0 до 10%, 1 - от 11 до 20%, 2 - от 21 до 30%, 3 - от 31 до 40%, 4 - от 41 до 50%, 5 - от 51 до 60%, 6 - от 61 до 70%, 7 - от 71 до 80% 8 - от 81 до 90%, 9 - от 91 до 100% 	<p>2 балла</p>	<p>-</p>	<p>2 балла</p>

<p>5.6. Культурно-массовые мероприятия. Критерий только для культурно-досуговых организаций</p>	<p>Показатель оценивается от 0 до 10 баллов, где 0 - от 0 до 3%, 1 - от 4 до 10%, 2 - от 11 до 20%, 3 - от 21 до 30%, 4 - от 31 до 40%, 5 - от 41 до 50%, 6 - от 51 до 60%, 7 - от 61 до 70%, 8 - от 71 до 80%, 9 - от 81 до 90%, 10 - от 91 до 100%</p>	<p>10 баллов</p>	<p>-</p>	<p>9 баллов</p>
<p>По результатам анализа открытых источников: официальные сайты учреждений в том числе на www.bas.gov.ru, www.anadyr.org</p>		<p>22 балла</p>	<p>12 баллов</p>	<p>6 баллов</p>
<p>По результатам изучения мнения получателей услуг:</p>		<p>53 балла</p>	<p>43 балла</p>	<p>52 балла</p>
<p style="text-align: right;">Итого:</p>		<p>75 баллов</p>	<p>55 баллов</p>	<p>58 баллов</p>