АДМИНИСТРАЦИЯ
Николаевского муниципального района
Хабаровского края

ОТДЕЛ ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

О.Я.Мельник

«15» 09 2015 г.

ПРОТОКОЛ № 1

15.09.2015 № 1

г. Николаевск-на-Амуре

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта

Председатель - Мельник О.Я
Секретарь - Чичкан С. К.

Присутствовали:

Главный специалист отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Бурмакин К. Г., заместитель руководителя отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Кожанов Д.В., руководитель детско-юношеской студии «Сюжет», педагог дополнительного образования муниципального бюджетного учреждения «Центр детского творчества» Кушнарева О. Н., директор муниципального бюджетного учреждения «Центр детского творчества» Максимова Г. А., депутат Совета депутатов городского поселения «Город Николаевск-на-Амуре» Назарова Л., председатель комитета солдатских матерей Николаевского района Пашкунене Л. П., учитель муниципального бюджетного образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 4 Соловьев А. В., главный специалист сектора по физической культуре и спорту отдела Сорокин С.Г.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О реализации на территории Николаевского муниципального района постановления Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (Мельник О. Я.).
2. О плане работы Общественного совета на 2015 год (Мельник О. Я.).
3. Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (Мельник О. Я.).
4. Об утверждении учреждений участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту (Мельник О. Я.).
5. Об утверждении критериев эффективности работы учреждений, участвующих в мониторинге независимой оценке качества (Кожанов. Д. В.).

00069

7. Об утверждении карты независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (Бурмакин К. Г.).

8. Об утверждении формы отчета Общественного совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериями эффективности (Мельник О. Я.).

9. Об утверждении рейтинговой таблицы учреждений, участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района в 2015 году (Бурмакин К. Г.).

СЛУШАЛИ: О. Я. Мельник, К. Г. Бурмакин, Д. В. Кожанов, О. Н. Кушнарева, Г. А. Максимова, Л. А. Назарова, Л. П. Пашкунене, А. В. Соловьев, С. Г. Сорокин

РЕШИЛИ:

1. Информацию руководителя отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту Мельник О. Я. о реализации на территории Николаевского муниципального района постановления Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» принять к сведению.

2. Утвердить план работы Общественного совета на 2015 год (прилагается).

3. Утвердить порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (прилагается).

4. Утвердить перечень учреждений участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту (прилагается).

5. Утвердить критерии эффективности работы учреждений, участвующих в мониторинге независимой оценке качества (прилагается).

6. Утвердить формы опросных листов для проведения опросов получателей услуг (прилагается).

7. Утвердить карту независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (прилагается).

8. Утвердить форму отчета Общественного совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериями эффективности (прилагается 7).

9. Утвердить форму рейтинговой таблицы учреждений, участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений (прилагается).

10. Провести независимую оценку качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района в 2015 году.

Секретарь С. К. Чичкан

УТВЕРЖДЕН

протоколом заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

от 15.09.2015 № 1

ПЛАН РАБОТЫ
Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района на 2015 год

№ п\п	Наименование мероприятия	Срок
I. Подготовка к проведению независимой оценки качества работы учреждений		
1.	Утверждение плана работы Общественного Совета на 2015год.	Август – сентябрь 2015
2.	Разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее - учреждения).	
3.	Определение и утверждение перечня учреждений участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту.	
4.	Утверждение критериев эффективности работы учреждений, участвующих в мониторинге независимой оценки качества.	
5.	Утверждение формы опросных листов для проведения опросов.	
6.	Утверждение формы отчета Общественного Совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериями эффективности.	
II. Проведение независимой оценки качества работы учреждений и осуществление мониторинга качества оказания услуг		
1.	Ознакомление членов Общественного совета с порядком изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района, утвержденным приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района от 20 апреля 2015г. № 32.	Октябрь 2015

2.	Ознакомление Общественного совета с итогами изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района	
3.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве работы учреждений (изучение интернет - порталов учреждений, информации об учреждениях, размещенной на интернет – портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту, СМИ, прочие открытые источники информации).	
4.	Проведение анкетирования, в целях изучения мнения о качестве оказания услуг учреждениями, в соответствии с утвержденной формой опросных листов для проведения опросов Общественным Советом.	
5.	Изучение полноты и своевременности размещения информации об учреждениях на федеральном сайте http://www.bus.gov.ru	
6.	Предоставление информации и материалов по итогам проведенной независимой оценки качества работы учреждений в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту.	
III. Подведение итогов проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг учреждениями, формирование рейтинга их деятельности		
1.	Организация работы по обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений, в том числе по результатам онлайн опросов о качестве оказываемых услуг в учреждениях, материалов средств массовой информации.	Ноябрь 2015
2.	Заслушивание представителей учреждений (при необходимости)	
3.	Проведение расчета критериев эффективности работы учреждений.	
4.	Составление отчета Общественного Совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериями эффективности.	
5.	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности.	
6.	Подготовка предложений по повышению качества работы учреждений.	
7.	Размещение на официальном на интернет – портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту – http:// nikolmolod.nethouse.ru: 1) результатов мониторинга и рейтинг учреждений; 2) предложения Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений.	
8.	Направление в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту информации о результатах независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта и предложений по повышению качества работы учреждений.	

IV. Применение результатов независимой оценки качества		
1.	Организация рассмотрения предложений Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений в отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.	Декабрь 2015
2.	Ознакомление руководителей муниципальных учреждений с итогами результатов мониторинга, итоговым рейтингом учреждений, предложениями Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений.	
3.	Согласование планов мероприятий учреждений по улучшению качества работы учреждений и предоставления муниципальных услуг. Согласование сроков размещения утвержденых планов мероприятий учреждений на официальных интернет – порталах учреждений.	
4.	Проведение контрольных мероприятий выполнения планов учреждений по улучшению качества работы и предоставлению муниципальных услуг.	

УТВЕРЖДЕН

протоколом заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

от_15. 09. 2015 № 1

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее – Порядок), определяет критерии эффективности работы муниципальных учреждений, этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования рейтингов учреждений и разработки планов мероприятий повышения качества работы муниципальных учреждений.

1.2. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых населению муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее – учреждения, отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту), улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, стимулирования повышения качества работы учреждений по предоставлению муниципальных услуг.

1.3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений на основании критериев эффективности работы учреждения, а также мнений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.4. Результатом независимой оценки качества работы учреждений является формирование рейтингов учреждений и размещение их в открытом доступе на официальном интернет - портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту http:// nikolmolod.nethouse.ru

1.5. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений используются следующие методы:

- изучение интернет - порталов учреждений;
- анкетирование получателей муниципальных услуг;
- изучение мнения потребителей услуг о качестве предоставляемых услуг и публичных рейтингов учреждений, размещенных в открытом доступе в едином информационном портале http://www.bus.gov.ru, интернет – порталах учреждений, офи-

циальном интернет - портале http:// nikolmolod.nethouse.ru;

- изучение мнения потребителей услуг по журналам регистрации обращений граждан в отдел по молодежной политики, физической культуре и спорту;

- анализ отчетов по выполнению муниципального задания;

- изучение иных источников информации о качестве работы учреждений.

1.5. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений предусматривает двухуровневую систему оценки:

1 уровень – изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района;

2 уровень - деятельность Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее – Общественный Совет).

2. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений

Проведение независимой оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – формирование Общественного Совета, который утверждает:

- порядок независимой оценки качества работы муниципальных учреждений;

- перечень учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге по независимой оценке качества работы;

- критерии эффективности работы учреждений;

- формы анкет для опросов;

- форму отчета Общественного Совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериям эффективности;

- план работы Общественного Совета на очередной год.

II этап – Проведение независимой оценки качества работы учреждений и осуществление мониторинга качества оказания услуг:

- ознакомление с итогами изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, проведенными учреждениями в соответствии с порядком изучения мнения населения, утвержденным приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту;

- изучение критериев эффективности работы учреждения, включенных в опросный лист, рекомендованный учреждениям отделом по молодежной политике, физической культуре и спорту;

- изучение интернет - порталов учреждений;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг;

- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте http://www.bus.gov.ru;

- изучение информации, предоставленной учреждениями о результатах изучения мнения населения в текущем году;

- предоставление информации и материалов по итогам проведенной независи-

мой оценки качества работы учреждений в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту.

III этап – Подведение итогов проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг учреждениями, формирование рейтинга их деятельности:

- организация работы по обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений, в том числе по результатам он-лайн опросов о качестве оказываемых услуг в учреждениях; материалов средств массовой информации;
- при необходимости заслушивание представителей учреждений;
- проведение расчета критериев эффективности работы учреждений;
- составление отчета Общественного Совета о значениях показателей работы учреждений и их оценке в соответствии с критериям эффективности;
- обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений;
- размещение на официальном на интернет – портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту - http:// nikolmolod.nethouse.ru результатов мониторинга и рейтинга учреждений; предложений Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений;
- направление в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту информации о результатах независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта и предложений по повышению качества работы учреждений.

IV этап - Применение результатов независимой оценки качества:

- рассмотрение предложений Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений в отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района;
- ознакомление руководителей муниципальных учреждений с итогами результатов мониторинга, итоговым рейтингом учреждений, предложениями Общественного Совета по улучшению качества работы учреждений;
- согласование Общественным Советом планов мероприятий учреждений по улучшению качества работы учреждений и предоставления муниципальных услуг, согласование сроков размещения утвержденных планов мероприятий учреждений на официальных интернет – порталах учреждений;
- проведение контрольных мероприятий выполнения планов учреждений по улучшению качества работы и предоставлению муниципальных услуг.

3. Критерии эффективности работы учреждений

Для независимой оценки качества устанавливаются следующие критерии эффективности работы учреждений:

- открытость информации об учреждении и порядке предоставления услуг;
- комфортность условий при получении муниципальных услуг;
- доступность получения услуг;
- время ожидания при получении услуг;
- компетентность персонала учреждения оказывающего услуги;
- доброжелательность и вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность качеством предоставления услуг учреждением.

4. Формирование рейтингов деятельности учреждений

4.1. Независимая оценка качества работы учреждений и рейтинги деятельности учреждений формируются по переченю учреждений, участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту.

4.2. Рейтинг деятельности учреждений представляет собой рейтинг учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта с выделением лучшего учреждения по оказанию муниципальных услуг.

4.3. Для формирования рейтинга рассчитывается оценочный балл учреждений. Оценочный балл представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из критериев эффективности работы учреждений.

Общественный Совет имеет право с учетом собственного анализа, он-лайн опросов, общественного мнения, материалов средств массовой информации и результатов изучения мнения населения о качестве работы учреждений, размещенных в открытом доступе на едином информационном портале http://www.bus.gov.ru, интернет – порталах учреждений, официальном интернет – портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту http:// nikolmolod.nethouse.ru оценить работу каждого учреждения. В этих целях Общественный совет может добавить к оценочному баллу Совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае, если несколько учреждений получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

5. Разработка планов мероприятий по повышению качества работы учреждений

Результаты независимой оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту направляет учреждениям предложения по повышению качества работы, подготовленные Общественным Советом, с учетом изучения результатов независимой оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности.

б) учреждения на основе предложений, полученных от отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту, разрабатывают план мероприятий повышения качества работы учреждения.

План мероприятий повышения качества работы учреждения утверждается директором учреждения и согласовывается с отделом по молодежной политике, физической культуре и спорту.

Учреждения размещают планы мероприятий по повышению качества работы учреждений на своих интернет - порталах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивают их выполнение.

УТВЕРЖДЕН

протоколом заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

от 15.09.2015 № 1

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту в 2015 году

№ п\п	Наименование учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный дом молодежи»
2.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско–юношеская спортивная школа»

УТВЕРЖДЕНЫ

протоколом заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта при отделе по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

от 15.09.2015 № 1

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

деятельности учреждений, участвующих в мониторинге независимой оценки качества работы учреждений молодежной политики, физической культуры и спорта

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	- Своевременность и полнота сведений об учреждении, размещенных на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru Показатель 1 (значение от 0 до 1)	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов
		- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления муниципальных услуг достаточным от числа опрошенных (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления муниципальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
2.	Комфортность условий получения услуг	- доля лиц**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество лиц**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных ** (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

3.	Доступность получения услуг	- доля лиц**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных ** (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
4.	Время ожидания при получении услуги	- доля клиентов**, оценивающих время ожидания при получении услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество лиц**, оценивающих время ожидания при получении услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.	Компетентность персонала учреждения	- доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество лиц**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных ** (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
6.	Доброжелатель ность и вежливость работников учреждения	- доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелатель-ной и вежливой форме от числа опрошенных (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество лиц**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных ** (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
7.	Доля получателей услуг, удовлетворен-ных качеством обслуживания учреждения	- доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг учрежденем от числа опрошенных	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество лиц**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов

		(показатель 8)		*100 / количество опрошенных ** (значение от 0 до 100%)	70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		- число обоснованных жалоб на работу учреждения (показатель 9)	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru Данные отчетов по выполнению муниципального задания (предоставляется учреждением) Показатель 9 = количество жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество обоснованных жалоб на работу учреждения (значение от 0 и выше)	0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 – 9 баллов 0 – 10 баллов

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных получателей услуг, родственников и членов семьи получателей услуг, доверенных лиц получателей услуг и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса получателей услуг проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)