

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при ГБУК «Сахалинский
зооботанический парк» по вопросам
оценки качества работы учреждения и
его структурных подразделений
Основание: протокол заседания
Общественного совета
от 14 октября 2014 года № 1

**Порядок оценки качества работы
ГБУК «Сахалинский зооботанический парк»
и его структурных подразделений**

1. Организация проведения независимой оценки качества работы ГБУК «Сахалинский зооботанический парк» и его структурных подразделений

1.1. ГБУК «Сахалинский зооботанический парк» (далее – зоопарк) в целях обеспечения проведения оценки качества работы:

1.1.1 осуществляет взаимодействие с Общественным советом при ГБУК «Сахалинский зооботанический парк» по вопросам оценки качества работы учреждения и его структурных подразделений (далее – Общественный совет), объединяющим представителей общественных организаций, творческих союзов, профессиональных сообществ, по вопросам организации и проведения независимой оценки работы зоопарка;

1.1.2 осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы;

1.1.3 рассматривает предложения об улучшении качества работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы Общественным советом;

1.1.4 обеспечивает открытость и доступность информации о своей деятельности;

1.1.5 размещает в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;

1.1.6 разрабатывает на основании предложений, план мероприятий по улучшению качества работы;

1.1.7 размещает план мероприятий по улучшению качества работы на официальном сайте.

1.2. В полномочия Общественного совета входит:

1.2.1 определение показателей качества работы зоопарка, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации о зоопарке;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников зоопарка;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в зоопарке;

1.2.2 установление порядка оценки качества работы зоопарка на основании определенных показателей качества работы зоопарка;

1.2.3 организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтинга о качестве работы зоопарка;

1.2.4 взаимодействие по вопросам проведения оценки и составления рейтинга деятельности зоопарка с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

1.2.5 формирование результатов оценки качества работы и рейтинга деятельности зоопарка;

1.2.6 проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг зоопарком;

1.2.7 подготовка:

- информации о результатах оценки качества работы зоопарка;
- предложений по улучшению качества работы зоопарка.

1.3. Граждане (потребители услуг) участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

2. Показатели качества работы ГБУК «Сахалинский зооботанический парк» и его структурных подразделений

2.1. Показатели оценки качества работы зоопарка охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на 3 группы:

I группа – показатели, характеризующие доступность оказываемых учреждением услуг;

II группа – показатели, характеризующие комфортность оказываемых учреждением услуг;

III группа – показатели, характеризующие качество обслуживания и квалификацию персонала.

2.2. Показатели оценки работы учреждений культурно-досугового типа:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования: мебели, техники, др.	Имидж учреждения у населения
Наличие документов, регламентирующих деятельность учреждения	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещениях	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях

Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений
Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
Наличие информации о стоимости услуг (при наличии платных услуг)	Художественное оформление помещений	Использование инновационных форм в работе
Наличие информации о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного задания установлена федеральными законами	Наличие телефонной связи	
Регулярные отчеты перед населением	Наличие сайта в сети Интернет	
Доступность цены по предлагаемым услугам		
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		
Клубная деятельность любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		

2.3. Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения: за наличие каждого показателя присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

2.4. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл – 22.