

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Общественного совета
по вопросам молодежной политики
при Администрации
города Когалыма

Р.Ф.Фаритов

«__» _____ 2023 год

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Управления
внутренней политики

Администрации города Когалыма
А.В. Захаров

«__» _____ 2023 год

ПОЛОЖЕНИЕ

о независимой оценке качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ)
Муниципальным автономным учреждением «Молодёжный комплексный центр «Феникс»
на 2023-2025 годы (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цель, принципы, организационную структуру, показатели независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Муниципальным автономным учреждением «Молодёжный комплексный центр «Феникс» города Когалыма (далее – Учреждение).

2. Цель и принципы независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением

1.1. Целью независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением являются:

- информирование граждан о качестве деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением;
- выявление факторов, влияющих на качество деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением;
- подготовка предложений по повышению качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением.

2.2. В основу независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением положены принципы:

- объективности, достоверности, полноты информации об оказании услуг (выполнении работ) Учреждением;
- открытости, прозрачности процедуры независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением;
- оптимальности использования источников первичных данных для определения показателей;
- реалистичности показателей независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением.

2. Организация независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением

3.1. Независимая оценка качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Учреждением (далее – независимая оценка) осуществляется Общественным советом по вопросам молодежной политики при Администрации города Когалыма один раз в три года на основе показателей согласно приложению к настоящему Положению.

3.2. Общественный совет по вопросам молодежной политики при Администрации города Когалыма осуществляет независимую оценку на основании мониторинга, сбора и обобщения информации о деятельности Учреждения, изучения общественного мнения о качестве работы Учреждения, посещения мероприятий Учреждения.

3.3. Независимая оценка осуществляется по итогам года, в котором осуществлялись мониторинг, сбор и обобщение информации о деятельности Учреждения, изучение общественного

первичных данных истекшего года.

3.4. Результаты независимой оценки оформляются протоколом Общественного совета по вопросам молодёжной политики при Администрации города Когалыма.

3.5. Управление внутренней политики Администрации города Когалыма направляет информацию об итогах независимой оценки в адрес Учреждения и размещает на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkogalym.ru.

Приложение к положению о независимой оценке качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Муниципальным автономным учреждением «Молодёжный комплексный центр «Феникс» на период с 2023 по 2025 годы

Показатели независимой оценки качества деятельности и оказания услуг (выполнения работ) Муниципальным автономным учреждением «Молодёжный комплексный центр «Феникс» (далее – Учреждение)

№	Наименование показателя	Баллы	Источник информации о выполнении показателя
1.	Показатели, характеризующие доступность услуг:		
1.1.	Доступность Учреждения для целевой аудитории: - наличие фактов оказания услуг (выполнения работ) в вечернее время (после 18.00 часов) и в выходные дни;	имеется – 0,5 баллов не имеется – 0 баллов	На основании информации, предоставленной Учреждением
	- наличие смещенных графиков работы специалистов по работе с молодежью в вечернее время и в выходные дни	имеется – 0, 5 баллов не имеется – 0 баллов	
1.2.	Доступность Учреждения для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов; доступность входа в здание; наличие подъемных механизмов (адаптированный лифт, подъемная платформа, ступенькоход и пр.) в случае, если услуга оказывается на верхних этажах здания; специальное оборудование в санитарно-гигиенических помещениях и пр.)	доступно – 1 балл, доступно с небольшими ограничениями – 0,5 баллов недоступно – 0 баллов	Мониторинг, сбор и обобщение информации, осуществляемые Общественным советом по вопросам молодёжной политики
1.3.	Наличие на сайте Учреждения актуальной информации о муниципальных услугах (работах) (муниципальное задание учреждения; стандарты качества оказания услуг (выполнения работ))	имеется – 1 балл, не имеется – 0 баллов	Мониторинг, осуществляемый Общественным советом по вопросам молодёжной политики
1.4.	Наличие официальных страниц Учреждения в российских социальных сетях	имеется – 1 балл, не имеется – 0 баллов	Мониторинг, осуществляемый Общественным советом по вопросам молодёжной политики
1.5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы Учреждения (% от опрошенных)	90-100 % – 2 балла 80-89 % – 1 балл 70-79% – 0,5 баллов ниже 70 % – 0 баллов	Результаты социопроса
2.	Показатели, характеризующие комфортность услуг:		
2.1.	Чистота, порядок на прилегающей к зданию Учреждения территории	отличное – 1 балл, хорошее – 0,8 баллов, удовлетворительное – 0,5 баллов, неудовлетворительное – 0 баллов	Мониторинг, сбор и обобщение информации, осуществляемые Общественным советом по вопросам молодёжной политики
2.2.	Наличие и понятность навигации внутри здания Учреждения	имеется, все понятно – 1 балл,	Мониторинг, осуществляемый

		имеется, требует небольшой доработки – 0,8 баллов, имеется, не совсем понятно – 0,5 баллов отсутствует – 0 баллов	Общественным советом по вопросам молодёжной политики
2.3.	Время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги	15 минут – 1 балл более 15 минут – 0 баллов	Мониторинг, осуществляемый Общественным советом по вопросам молодёжной политики
2.4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (выполненных работ) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	90-100 % – 2 балла 80-89 % – 1 балл 70-79% – 0,5 баллов ниже 70 % – 0 баллов	Результаты социопроса
3.	Показатели, характеризующие культуру обслуживания персонала:		
3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и уровнем культуры работников Учреждения (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	90-100 % – 2 балла 80-89 % – 1 балл 70-79% – 0,5 баллов ниже 70 % – 0 баллов	Результаты социопроса
4.	Качество проведения мероприятий (соответствие содержания мероприятия заявленным целям и задачам; интерес аудитории к мероприятию, её вовлечённость; познавательная, воспитательная, развивающая ценность мероприятия)	от 0 до 3 баллов шагом в 0,5 баллов (высчитывается <i>средний балл</i> : сумма баллов по всем посещённым мероприятиям делится на количество посещенных мероприятий)	По итогам посещения мероприятий членами Общественного совета по вопросам молодёжной политики
5.	Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством оказанных услуг (выполненных работ)	90-100 % – 2 балла 80-89 % – 1 балл 70-79% – 0,5 баллов ниже 70 % – 0 баллов	Результаты социопроса
6.	Отсутствие жалоб на качество предоставления услуг (выполнения работ)	0 жалоб – 1 балл, 1 жалоба – минус 1 балл более 1 жалобы – минус 2 балла	На основании информации, предоставленной Учреждением
7.	Повышение квалификации сотрудников Учреждения (количество сотрудников Учреждения, прошедших курсы повышения квалификации)	1 сотрудник – 0,5 баллов	На основании информации, предоставленной Учреждением
8.	Достижение показателей, входящих в систему ключевых показателей сферы молодёжной политики		
8.1.	Число мероприятий, входящих в систему ключевых показателей сферы молодёжной политики, участие в которых организовано Учреждением	за каждый форум/мероприятие – 0, 5 баллов 0 форумов/мероприятий – минус 1 балл	На основании информации, предоставленной Учреждением
8.2.	Число мероприятий Учреждения, регистрация на которые осуществляется через АИС «Молодёжь России»	за каждое мероприятие – 0,5 баллов 0 мероприятий – минус 1 балл	На основании информации, предоставленной Учреждением

8.3.	Рост числа молодёжи, охваченной мероприятиями и проектами Учреждения в сравнении с предыдущим годом	каждые 50 человек – 0,5 баллов	На основании информации, предоставленной Учреждением
8.4.	Увеличение количества проектных заявок молодёжи, поданных на Всероссийский конкурс «Росмолодежь. Гранты» при наставничестве специалистов Учреждения (в сравнении с предыдущим годом)	за каждый дополнительный проект – 1 балл	На основании информации, предоставленной Учреждением