

**ПОЛОЖЕНИЕ
О НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ,
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДСКОГО
ОКРУГА БОГДАНОВИЧ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики (далее - система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.2. Система оценки качества деятельности муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики (далее - учреждений), формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.3. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления учреждением услуг в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений.

1.4. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

2. ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ

2.1. Основными задачами системы являются:

- 1) осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений;
- 2) привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики;
- 3) обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений всем категориям пользователей;
- 4) создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование и разработку основных направлений в сфере

образования, физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Богданович.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки качества деятельности учреждений;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Свердловской области;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки представителей учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки качества деятельности учреждений в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений.

3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ

3.1. Администрация городского округа Богданович совместно с МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики:

- 1) формируют Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений при администрации городского округа Богданович (далее - Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Свердловской области, нормативными актами городского округа Богданович, в который входят представители учреждений образования, физической культуры, спорта и молодежной политики, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики;
- 2) осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
- 3) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
- 4) проводят с участием Общественного совета мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывают направления улучшения качества предоставляемых услуг;
- 5) направляют главе городского округа Богданович предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений Общественного совета;
- 6) учитывают информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет в рамках системы качества проводит независимую оценку качества деятельности учреждений.

В полномочия Общественного совета входит:

- 1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
- 2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:
 - открытость и доступность информации об учреждении;
 - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
 - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;
 - удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении;
- 3) установление порядка расчета оценки качества деятельности учреждений на основании

определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;

5) формирование результатов оценки качества деятельности учреждений;

6) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями;

7) направление главе городского округа Богданович:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, анкетировании, а также иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;

3) обсуждают с Общественным советом результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

4) разрабатывают на основе предложений Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план руководителем по согласованию с заместителем главы городского округа Богданович по социальной политике;

5) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на официальном сайте городского округа Богданович и обеспечивают их выполнение.

4. КРИТЕРИИ, ПОКАЗАТЕЛИ И РАСЧЕТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Для проведения независимой оценки качества работы учреждения, оказывающего услуги в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики используется десятибалльная система (значения показателей определяются от 0 до 10 баллов).

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений критериев независимой оценки качества работы учреждения.

К участникам опросов и анкетирования относятся: клиенты, потенциальные потребители услуг, родственники и члены семьи потребителей услуг, доверенные лица клиентов, независимые эксперты, члены общественных советов учреждения, члены попечительских советов, персонал учреждения и т.д.

К Положению прилагаются следующие формы:

1) Показатели работы учреждений, оказывающие услуги в сфере образования (таблица 1);

2) Показатели работы учреждений, оказывающие услуги в сфере физической культуры и спорта (Таблица 2);

3) Показатели работы учреждений, оказывающие услуги в сфере молодежной политики (Таблица 3);

4) Карта независимой оценки качества работы учреждения, оказывающего услуги в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики (таблица 4);

5) План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений (таблица 5);

6) Форма отчета муниципального учреждения о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки качества оказания услуг (таблица 6);

7) Опросный лист посетителей учреждений, получателей услуг (таблица 7);

- 8) Опросный лист персонала учреждения, оказывающего услуги (таблица 8).

Таблица 1

N	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
I. ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ					
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	1.1. Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы учреждения, предоставляющего услуги, а также о видах услуг, оказываемых учреждением, специалистах, оказывающих услуги (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru) в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие информации об учреждении в сети Интернет; 5 баллов - собственный сайт в сети Интернет отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте администрации городского округа Богданович; 10 баллов - наличие у учреждения собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru).
		1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие сведений о педагогических работниках в сети Интернет; 5 баллов – информация о педагогических работниках на сайте в сети Интернет представлена не в полном объеме; 10 баллов - информация о педагогических работниках на сайте в сети Интернет

		Федерации»			представлена в полном объеме (весь списочный состав).
		1.3. Доля лиц, считающих наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг достаточным (%) (вопрос N 2 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг достаточным x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		1.4. Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных (%) (вопрос N 1 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		1.5. Доля лиц, считающих информирование о доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших от получателей		Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих информирование о доступности сведений о	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл 20 - 29,9 - 2 балла 30 - 39,9 - 3 балла 40 - 49,9 - 4 балла

		образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) достаточным от числа опрошенных (%) (вопрос N 3 анкеты для получателей услуг)		ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг достаточным х 100 / количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	50 - 59,9 - 5 баллов 60 - 69,9 - 6 баллов 70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1. Доступность инфраструктуры учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении учреждения (пандусы, подъемники, специальное оборудование и др.)	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов - организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме; 5 баллов - организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья не в полном объеме; 0 баллов - организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья
		2.2. Доля лиц, удовлетворенных комфортностью условий и информационным обеспечением (помещение, имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, наличие информационных стендов, указателей и т.п.) предоставления услуг от числа опрошенных (%) (вопрос N 4 анкеты для	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов

получателей услуг)			
2.3. Доля лиц, удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения от числа опрошенных (%) (вопрос N 5 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
2.4. Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных (%) (вопрос N 6 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
2.5. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (%) (вопрос N 2 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование персонала Показатель = количество клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 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

		количество опрошенного персонала учреждения (значение от 0 до 100%)	70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
2.6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов – в организации присутствуют необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; 5 баллов - организация не в полном объеме соблюдает условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; 0 баллов - в организации отсутствуют необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
2.7. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов – в организации присутствуют необходимые лицензии на осуществление образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам; 5 баллов – в организации не в полном объеме (частично) присутствуют лицензии на осуществление образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам; 0 баллов - в организации отсутствуют необходимые лицензии на осуществление образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам

	2.8. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися (программа)	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов – в организации проводится индивидуальная работа с обучающимися (регулярно по утвержденной программе); 0 баллов - в организации не проводится индивидуальная работа с обучающимися (программа отсутствует).
	2.9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов – учащиеся организации регулярно принимают участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях, согласно их творческих способностей и интересов; 0 баллов - учащиеся организации не принимают участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях, согласно их творческих способностей и интересов.
	2.10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической и, медицинской и социальной помощи обучающимся (наличие специалистов в учреждении)	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	10 баллов – в штате организации присутствуют необходимые специалисты для оказания психолого-педагогической и, медицинской и социальной помощи обучающимся; 5 баллов – в штате организации

					отсутствуют необходимые специалисты для оказания психолого-педагогической и, медицинской и социальной помощи обучающимся, но привлекаются специалисты из других учреждений; 0 баллов - в организации отсутствуют необходимые специалисты для оказания психолого-педагогической и, медицинской и социальной помощи обучающимся, и не привлекаются специалисты из других учреждений.
3.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетенцию работников.	3.1. Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб	1 раз в 2 года	Метод - анализ документации	10 баллов - наличие положительных отзывов клиентов; 0 баллов - отсутствие положительных отзывов клиентов
		3.2. Соответствие базового образования работников учреждения занимаемой должности	1 раз в 2 года	Метод - анализ документации	10 баллов - образование персонала организации на 100% соответствует занимаемым должностям; 8 баллов - образование персонала организации от общего количества сотрудников организации менее чем на 100%, но более чем на 75% соответствует занимаемым должностям; 5 баллов - образование персонала менее чем на 75%, но более чем на 50% соответствует занимаемым должностям 0 баллов - образование персонала менее чем на 50% соответствует занимаемым должностям

		3.3. Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (%) (вопрос N 7 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		3.4. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных (%) (вопрос N 8 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
4.	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	4.1. Доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных (%) (вопрос N 9 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов

					90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от числа опрошенных (%) (вопрос N 10 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.3. Доля лиц, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных (%) (вопрос N 11 анкеты для получателей услуг + вопрос N 3 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.4. Число обоснованных жалоб на 100 клиентов	1 раз в 2 года	Показатель = количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100 / общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,09 и более - 0 баллов 0,08 - 0,07 - 1 балл 0,06 - 0,05 - 2 балла 0,04 - 0,03 - 3 балла 0,02 - 0,01 - 4 балла 0 - 5 баллов

		4.5. Доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (культурных, досуговых, спортивных и пр.) от числа опрошенных (%) (вопрос N 12 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.6. Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала учреждения (%) (вопрос N 1 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование персонала Показатель = количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации x 100 / количество опрошенного персонала 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов

Таблица 2

II. ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА					
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность	1.1. Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении в сети Интернет, в том числе	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие информации об учреждении в сети Интернет; 5 баллов - собственный сайт в сети Интернет отсутствует, информация

информации об организациях	сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы учреждения, предоставляющего услуги, а также о видах услуг, оказываемых учреждением, специалистах, оказывающих услуги (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru)			представлена в полном объеме на сайте администрации городского округа Богданович; 10 баллов - наличие у учреждения собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru).
	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие сведений о работниках в сети Интернет; 5 баллов – информация о работниках на сайте в сети Интернет представлена не в полном объеме; 10 баллов - информация о работниках на сайте в сети Интернет представлена в полном объеме (весь списочный состав).
	1.3. Доля лиц, считающих наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг достаточным (%) (вопрос N 2 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг достаточным x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов

2.	Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность	2.1. Доля лиц, удовлетворенных комфортностью условий и информационным обеспечением (помещение, имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, наличие информационных стендов, указателей и т.п.) предоставления услуг от числа опрошенных (%) (вопрос N 4 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		2.2. Доля лиц, удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения от числа опрошенных (%) (вопрос N 5 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		2.3. Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных (%) (вопрос N 6 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными x 100 / количество опрошенных	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

				(значение от 0 до 100%)	60 - 69,9 - 6 баллов 70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		2.4. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (%) (вопрос N 2 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование персонала Показатель = количество клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенного персонала 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		2.5. Доля лиц, считающих удовлетворительным качество спортивных сооружений от числа опрошенных (%) (вопрос N 13 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
3.	Показатели, характеризующие доброжелательность	3.1. Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации	1 раз в 2 года	Метод - анализ документации	10 баллов - наличие положительных отзывов клиентов; 0 баллов - отсутствие положительных отзывов

	ть, вежливость, компетенцию работников.	информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб			отзывов клиентов
		3.2. Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (%) (вопрос N 7 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		3.3. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных (%) (вопрос N 8 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
4.	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством	4.1. Доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл 20 - 29,9 - 2 балла 30 - 39,9 - 3 балла

	деятельности организаций	опрошенных (%) (вопрос N 9 анкеты для получателей услуг)		учреждении x 100 / количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	40 - 49,9 - 4 балла 50 - 59,9 - 5 баллов 60 - 69,9 - 6 баллов 70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от числа опрошенных (%) (вопрос N 10 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.3. Доля лиц, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных (%) (вопрос N 11 анкеты для получателей услуг + вопрос N 3 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.4. Число обоснованных	1 раз в 2 года	Показатель = количество	0,09 и более - 0 баллов

		жалоб на 100 клиентов		обоснованных жалоб на работу учреждения х 100 / общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,08 - 0,07 - 1 балл 0,06 - 0,05 - 2 балла 0,04 - 0,03 - 3 балла 0,02 - 0,01 - 4 балла 0 - 5 баллов
		4.5. Доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (досуговых, спортивных и пр.) от числа опрошенных (%) (вопрос N 12 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении х 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.6. Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала учреждения (%) (вопрос N 1 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование персонала Показатель = количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации х 100 / количество опрошенного персонала 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов

Таблица 3

III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ РАБОТУ С МОЛОДЕЖЬЮ					
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях	1.1. Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы учреждения, предоставляющего услуги, а также о видах услуг, оказываемых учреждением, специалистах, оказывающих услуги (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru)	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие информации об учреждении в сети Интернет; 5 баллов - собственный сайт в сети Интернет отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте администрации городского округа Богданович; 10 баллов - наличие у учреждения собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации (в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru).
		1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	1 раз в 2 года	Метод - анализ сайтов	0 баллов - отсутствие сведений о педагогических работниках в сети Интернет; 5 баллов – информация о педагогических работниках на сайте в сети Интернет представлена в полном объеме (весь списочный состав).
		1.3. Доля лиц, считающих наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих наличие и доступность способов	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл 20 - 29,9 - 2 балла 30 - 39,9 - 3 балла

		достаточным (%) (вопрос N 2 анкеты для получателей услуг)		обратной связи с получателями услуг достаточным x 100 / количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	40 - 49,9 - 4 балла 50 - 59,9 - 5 баллов 60 - 69,9 - 6 баллов 70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		1.4. Наличие информации о деятельности организации в СМИ, издание собственных информационных материалов.	1 раз в 2 года	Метод - анализ материалов	0 баллов - отсутствие информации о деятельности организации в СМИ, не издаются собственные информационные материалы; 5 баллов – присутствует информация о деятельности организации в СМИ, издаются собственные информационные материалы.
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность	2.1. Наличие необходимых площадей и территориальная доступность помещений организации	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	0 баллов – площади организации не соответствуют стандартам и находятся в отдаленной от поселений местности; 10 баллов – наличие необходимых площадей и территориальная доступность помещений организации.
		2.2. Уровень технической оснащенности организации необходимым инвентарем для развития различных направлений творчества молодежи	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	0 баллов – необходимое оборудование и инвентарь отсутствует в организации; 5 баллов - необходимое оборудование и инвентарь присутствует в организации не в полном объеме; 10 баллов – необходимое оборудование и инвентарь присутствует в организации в полном объеме.

	2.3.Наличие собственных спортивных сооружений в шаговой доступности	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	0 баллов – спортивные сооружения у организации отсутствуют; 5 баллов – спортивные сооружения у организации присутствуют, но не в шаговой доступности, а на других площадях; 10 баллов – у организации есть собственные спортивные сооружения в шаговой доступности.
	2.4. Возможность оказания организацией социально-психологических и профилактических услуг для молодежи	1 раз в 2 года	Метод - наблюдение экспертов	0 баллов – организацией не оказываются социально-психологические и профилактические услуги для молодежи; 10 баллов – организацией оказываются социально-психологические и профилактические услуги для молодежи в полном объеме.
	2.5. Доля лиц, удовлетворенных комфортностью условий и информационным обеспечением (помещение, имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, наличие информационных стендов, указателей и т.п.) предоставления услуг от числа опрошенных (%) (вопрос № 4 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
	2.6. Доля лиц,	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование	0 - 9 - 0 баллов

		удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения от числа опрошенных (%) (вопрос N 5 анкеты для получателей услуг)		Показатель = количество лиц, удовлетворенных наличием, рабочим состоянием и доступностью гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения x 100 / количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
3.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетенцию работников.	3.1. Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб	1 раз в 2 года	Метод - анализ документации	10 баллов - наличие положительных отзывов клиентов; 0 баллов - отсутствие положительных отзывов клиентов
		3.2. Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (%) (вопрос N 7 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		3.3. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл

		персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных (%) (вопрос N 8 анкеты для получателей услуг)		лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
4.	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством деятельности организаций	4.1. Доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных (%) (вопрос N 9 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от числа опрошенных (%) (вопрос N 10 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов

		4.3. Доля лиц, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных (%) (вопрос N 11 анкеты для получателей услуг + вопрос N 3 анкеты для персонала)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.4. Число обоснованных жалоб на 100 клиентов	1 раз в 2 года	Показатель = количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100 / общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,09 и более - 0 баллов 0,08 - 0,07 - 1 балл 0,06 - 0,05 - 2 балла 0,04 - 0,03 - 3 балла 0,02 - 0,01 - 4 балла 0 - 5 баллов
		4.5. Доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (культурных, досуговых, спортивных и пр.) от числа опрошенных (%) (вопрос N 12 анкеты для получателей услуг)	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении x 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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
		4.6. Доля персонала, которая удовлетворена условиями	1 раз в 2 года	Метод - анкетирование персонала	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл

		работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала учреждения (%) (вопрос N 1 анкеты для персонала)		Показатель = количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации x 100 / количество опрошенного персонала учреждения (значение от 0 до 100%)	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 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
--	--	---	--	---	--

Таблица 4

КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
УЧРЕЖДЕНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩЕГО УСЛУГИ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

[illegible]

Таблица 5

План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений
 Наименование учреждения _____

№ пп	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7

Таблица 6

Форма отчета муниципального учреждения о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг

№ пп	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПОСЕТИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Полное название учреждения _____

Дата _____

Категория анкетированного лица _____

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, поставив галочку в выбранной вами колонке:

N	Вопрос	Варианты ответов						
		Очень хорошо информирован(а)	Хорошо информирован(а)	Информирован(а)	Слабо информирован(а)	Очень слабо информирован(а)	Не информирован(а)	Затрудняюсь ответить
1.	Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в учреждении?	01	02	03	04	05	06	07
2.	Считаете ли Вы обратную связь с учреждением возможной и доступной?	Да, доступна по электронной почте и по телефону	Относительно доступна, по электронной почте, очень хорошо по телефону	Доступна только по телефону	Скорее доступна, чем не доступна	Скорее не доступна, чем доступна	Отсутствует возможность получения обратной связи с учреждением	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07

3	Считаете ли Вы доступными сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)?	Да доступны по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации	Относительно доступны, с помощью электронных сервисов, очень хорошо по телефону	Доступны только по телефону	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступна	Отсутствует возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
4.	Считаете ли Вы комфортными помещения учреждения и наличие информационного обеспечения (имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, наличие информационных	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Не комфортные	Очень не комфортные	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07

	стендов, указателей и т.п.?							
5.	Считаете ли Вы доступными и комфортными: гардероб, туалет, места ожидания при очном посещении учреждения	Очень доступны и очень комфортны	Доступны и комфортны	Скорее доступны и комфортны, чем не доступны и не комфортны	Скорее не доступны и не комфортны, чем доступны и комфортны	Сложно доступные и не комфортные	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
6.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
7.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Не компетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
8.	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07

9.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
10.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации?	Да, материально-техническое обеспечение в учреждении высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
11.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
12.	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (культурных, досуговых, спортивных и пр.) в учреждении	Очень доволен	Доволен	Скорее доволен, чем нет	Скорее не доволен, чем доволен	Не доволен	Абсолютно не доволен	Затрудняюсь ответить
		01	02	03	04	05	06	07
13.	Удовлетворены ли Вы качеством	Высокое качество	Удовлетворен качеством	Скорее да, чем нет	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Абсолютно не	Затрудняюсь ответить

	спортивных сооружений (только для учреждений физической культуры и спорта)				, чем удовлетворен	н	удовлетворен	
		01	02	03	04	05	06	07
14.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета	1.						
		2.						
15.	Что Вас не устраивает в работе учреждения?							
16.	Вы хотели бы что-то добавить?							

При расшифровке показателей в числителе используется "количество лиц, равное сумме разделов = 01 + 02 + 03", в знаменателе - общее количество опрошенных.

	зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета	2.
5.	Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?	
6.	Вы хотели бы что-то добавить?	

При расшифровке показателей в числителе используется "количество лиц равное сумме разделов = 01 + 02 + 03", в знаменателе - общее количество опрошенных.

При анкетном опросе использовать "стихийную выборку" - 10 - 30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку).

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБЩЕСТВЕННОМ СОВЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ,
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет полномочия, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Богданович (далее - Общественный совет).

1.2. Общественный совет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом по вопросам проведения в городском округе Богданович независимой оценки качества работы муниципальных учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики (далее - независимая система оценки).

1.3. Общественный совет осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами местного самоуправления и учреждениями, в соответствии с законодательством Российской Федерации, Свердловской области, нормативно-правовыми актами городского округа Богданович.

1.4. Основными принципами деятельности Общественного совета являются добровольность, коллегиальность, компетентность, гласность, независимость, соблюдение норм профессиональной этики.

1.5. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей учреждений образования, физической культуры и спорта, творческих союзов, профессиональных ассоциаций в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики, общественных объединений и иных организаций.

1.6. Решения Общественного совета, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, носят рекомендательный характер.

1.7. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

1.8. Организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета обеспечивают МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» городского округа Богданович.

2. ЗАДАЧИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

2.1. Основными задачами Общественного совета являются:

1) развитие взаимодействия МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» с общественными объединениями, профессиональными ассоциациями, творческими союзами и использование их потенциала для повышения эффективности деятельности учреждений в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и молодежной политики;

- 2) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
- 3) осуществление независимой оценки качества предоставления услуг и деятельности учреждений в сферах оеазования, физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Богданович;
- 4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществам и иными экспертами;
- 5) предоставление главе городского округа Богданович:
 - информации о результатах независимой оценки качества работы учреждений;
 - предложений об улучшении качества работы учреждений, а также об обеспечении доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;
- 6) информирование заместителя главы городского округа Богданович по социальной политике о наиболее актуальных проблемах, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждений.

3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

В соответствии со своими задачами Общественный совет:

- 3.1. Взаимодействует с администрацией городского округа Богданович в целях выработки согласованных решений по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждений.
- 3.2. Анализирует эффективность мер совершенствования предоставления учреждением услуг населению в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики.
- 3.3. Осуществляет подготовку и предоставление на рассмотрение главе городского округа Богданович предложений по разработке, утверждению и совершенствованию нормативных правовых актов в сфере организации независимой системы оценки качества работы учреждений, а также предоставления услуг населению в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики.
- 3.4. Осуществляет подготовку информации и материалов по запросам администрации городского округа Богданович по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики.
- 3.5. Рассматривает спорные вопросы и конфликтные ситуации, возникающие при организации работы по независимой оценке качества работы учреждений.
- 3.6. Выдает субъектам независимой оценки заключения по спорным вопросам, носящий рекомендательный характер.
- 3.7. Представляет главе городского округа Богданович годовой отчет о проделанной работе по основным направлениям деятельности Общественного совета.

4. ПОЛНОМОЧИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

- 4.1. В целях осуществления задач, предусмотренных в разделе 2 настоящего Положения, Общественный совет имеет право:
 - 1) принимать решения, носящие рекомендательный характер;
 - 2) запрашивать и получать в установленном порядке от органов местного самоуправления, муниципальных учреждений документы, материалы, сведения, необходимые для выполнения возложенных на Общественный совет задач;
 - 3) привлекать в установленном порядке специалистов МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта», органов местного самоуправления, иных

заинтересованных организаций для подготовки заключений по различным направлениям деятельности Общественного совета;

4) создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Общественного совета, рабочие группы;

5) осуществлять иные полномочия в целях выполнения задач Общественного совета.

5. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

5.1. Администрация городского округа Богданович совместно с МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» формируют Общественный совет с учетом предложений общественных объединений, профессиональных ассоциаций, творческих союзов и других организаций.

5.2. Состав Общественного совета, Положение и изменения, вносимые в них, утверждаются постановлением главы городского округа Богданович.

5.3. Членами Общественного совета могут являться:

1) руководители и представители организаций, учреждений, осуществляющие управленческие функции и оказывающие услуги в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и молодежной политики;

2) руководители и представители профессиональных сообществ, общественных организаций, действующих в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и молодежной политики;

3) руководители и представители средств массовой информации;

4) иные эксперты.

5.4. Общественный совет формируется в составе не менее 11 и не более 25 человек.

5.5. Общественный совет возглавляет председатель Общественного совета, который избирается из членов Общественного совета на общем собрании Общественного совета простым большинством голосов.

5.6. Секретарь Общественного совета назначается из представителей МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта».

5.7. Процедура вывода из состава инициируется любым членом Общественного совета при согласии не менее одной трети состава Общественного совета.

5.8. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

1) подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;

2) прекращения деятельности члена Общественного совета в организации, представителем которой он являлся;

5.9. Председатель и члены Общественного совета работают в Общественном совете на общественных началах.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

6.1. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом основных мероприятий на очередной год, согласованным с главой городского округа Богданович и утвержденным председателем Общественного совета.

6.2. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в полугодие. Заседания считаются правомочными при присутствии не менее половины его членов.

Внеплановые заседания при необходимости могут проводиться по инициативе руководителей МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта», председателя Общественного совета или любого члена при согласии не менее

половины состава Общественного совета.

6.3. Первое заседание Общественного совета до избрания председателя Общественного совета открывается и ведется заместителем главы городского округа Богданович по социальной политике без права решающего голоса.

Заместитель главы городского округа Богданович по социальной политике имеет право присутствовать на заседаниях общественного совета, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня, без права голоса при принятии решения.

6.4. За 10 дней до начала заседания Общественного совета ответственные за рассмотрение вопросов члены Общественного совета предоставляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания предоставляет указанные материалы председателю Общественного совета и членам Общественного совета.

6.5. Общественный совет по рассмотренным вопросам принимает решения простым большинством голосов членов Общественного совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание.

При равенстве голосов решающим является голос председателя Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета.

Протокол подписывается председателем или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Общественного совета. Оригинал протокола хранится секретарем Общественного совета.

Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета заместителю главы городского округа Богданович по социальной политике, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

6.6. Председатель Общественного совета:

1) определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета с учетом предложений заместителя главы городского округа Богданович по социальной политике, руководителей МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» городского округа Богданович;

2) вносит предложения заместителю главы городского округа Богданович по социальной политике по уточнению, дополнению и обновлению состава Общественного совета;

3) организует работу Общественного совета;

4) утверждает план основных мероприятий Общественного совета;

5) утверждает повестку заседания Общественного совета;

6) проводит заседания Общественного совета;

7) подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественным советом;

8) распределяет обязанности и поручения между членами Общественного совета;

9) взаимодействует с заместителем главы городского округа Богданович по социальной политике по вопросам реализации решений Общественного совета;

10) осуществляет общий контроль за исполнением решений Общественного совета;

11) принимает решение, в случае необходимости, о проведении внепланового заседания, а также заочного заседания Общественного совета, решения на котором принимаются путем опроса его членов;

12) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

6.7. Заместитель Председателя Общественного совета:

1) осуществляет полномочия председателя Общественного совета в случае его отсутствия;

2) участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

3) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

6.8. Члены Общественного совета имеют право:

1) участвовать в мероприятиях, проводимых Общественным советом, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;

2) вносить изменения в перечень учреждений, показатели и критерии для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики;

3) вносить предложения, замечания и поправки к проектам планов работы Общественного совета, по повестке дня и порядку ведения его заседаний;

4) участвовать в работе заседаний Общественного совета;

5) выступать с докладами на заседаниях Общественного совета;

6) участвовать в обсуждении вопросов, включенных в повестку заседания Общественного совета, вносить по ним предложения;

7) знакомиться с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколам заседаний Общественного совета;

8) инициировать проведение внепланового заседания Общественного совета;

6.9. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании. В случае несогласия с принятым решением имеют право высказать мнение по конкретному вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

6.10. Секретарь Общественного совета:

1) уведомляет членов Общественного совета о дате, месте и повестке предстоящего заседания не позднее, чем за неделю до заседания, а также об утвержденном плане работы Общественного совета;

2) совместно с МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации», МКУ «Управление физической культуры и спорта» городского округа Богданович обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета;

3) ведет, оформляет и рассылает членам Общественного совета протоколы заседаний и иные документы и материалы;

4) хранит документацию Общественного совета и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;

5) в случае проведения заседания Общественного совета путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам Общественного совета необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;

6) передает дела Общественного совета вновь назначенному секретарю в течение 15 дней на основании акта передачи.

6.11. В документацию Общественного совета входят:

1) ежегодные планы мероприятий Общественного совета;

2) протоколы заседаний Общественного совета;

3) материалы обсуждаемых вопросов (доклады, выступления, информационные и аналитические справки, письменные заявления и инициативы и др.);

4) материалы независимой оценки качества деятельности учреждений в сфере образования, физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Богданович.

Срок хранения документации 5 лет.

**СОСТАВ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ,
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ**

N п/п	Фамилия, Имя, Отчество	Должность
1.	Артюхин Игорь Станиславович	Директор МКОУ Ильинская СОШ, организатор кадетского класса «Сокол», председатель Правления молодежного патриотического общественного движения «Казачий дозор»
2.	Валов Павел Юрьевич	Директор МКУ «Управление физической культуры и спорта» городского округа Богданович
3	Валова Татьяна Владимировна	Директор централизованной библиотечной системы МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович»
4.	Горобец Кристина Владимировна	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе МКУ «Управление образования» городского округа Богданович
5.	Давыдова Александра Николаевна	директор МАУ ГО Богданович МФСЦ Олимп
6.	Кайгородов Михаил Сергеевич	Руководитель некоммерческой организации благотворительный фонд «Уральский Витязь» (по согласованию)
7.	Кузнецова Галина Алексеевна	Председатель Горкома профсоюза работников образования, учитель – логопед МАОУ СОШ № 5
8.	Панов Владимир Иванович	Заместитель директора МОУ ДОД ДЮСШ
9.	Русакова Рая Салихжановна	Заведующая Троицким сельским домом культуры
10.	Савицкая Елена Валерьевна	Администратор Делового и культурного центра МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович»
11.	Сидорова Марина Ильинична	Начальник МКУ «Управление культуры, молодежной политики и информации» городского округа Богданович

12.	Тунаева Елена Александровна	Председатель профсоюзной организации МАДОУ «Сказка»
13.	Федотовских Лидия Алексеевна	Директор МКУ «Управление образования» городского округа Богданович