

УТВЕРЖДЕН
 Решением Общественного совета по
 проведению независимой оценки качества
 оказания услуг организациями культуры и
 дополнительного образования при Комитете
 по культуре и молодежной политике
 Администрации муниципального
 образования «город Десногорск»
 Смоленской области
 от 23 03 16 № 1

**ПОКАЗАТЕЛИ,
 характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг
 учреждениями культуры и дополнительного образования**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 25)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)				

2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями, Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, формирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных учреждений. Дата и время размещения информации.	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
3. Время ожидания предоставления услуг (от 0 до 20 баллов)				

3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
3.3	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	культурно досуговые учреждения, музей	изучение мнения получателей услуг
3.4	Простота, удобство поиска необходимого издания	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13 баллов)				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры и дополнительного образования	от 0 до 8 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры и дополнительного образования, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 50)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	от 0 до 11 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	наличие информации на официальном сайте учреждения
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг

5.4	Разнообразие экспозиций учреждений культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Материально-техническое обеспечение учреждений культуры и дополнительного образования	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры и дополнительного образования	изучение мнения получателей услуг
5.6	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.7	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.8	Качество проведения культурно - массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг