**Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества**

**оказания услуг учреждениями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа учреждений | Способ оценки |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 31)** | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)** | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |