УТВЕРЖДЕНО

 Приказом отдела культуры

администрации

Ермаковского района

 от «22» октября 2015 г.

 № \_\_\_60-О\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ЕРМАКОВСКОГО РАЙОНА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |
| 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 | 1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | - информация о выполнении муниципального задания (квартал, год);- отчет о результатах деятельности организации культуры (месяц) | 3 балла3 балла | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях:- достаточное- недостаточное- отсутствует |  5 баллов2 балла0 балов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Наличие дополнительной информации о работе учреждения:- наружная вывеска с наименованием учреждения и графиком работы;- информационный стенд с планом работы;- на стенде размещена информация о работе клубных формирований (список, режим, ФИО руководителя);- на стенде размещен перечень предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен;- указан телефон для получения информации о деятельности учреждения;- наружная реклама учреждения и проводимых мероприятий;- информации в СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях). | 1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения; гардероб; чистота помещений; эстетичность интерьера)- хороший- удовлетворительный- неудовлетворительный |  5 баллов2 балла0 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | - Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. - Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.- Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 2 балла2 балла2 балла | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации 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 | 1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл1 балл | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг:- приемлемая- завышенная  | 7 баллов2 балла | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры:- доступно- труднодоступно |  3 балла1 балл | все организации 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- наличие- отсутствие |  5 баллов0 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)- хорошо- удовлетворительно- учреждение не предоставляет такой возможности | 4 балла2 балла0 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры- до 50 %- 50-75 %- 75 – 85 %- свыше 85 % | 0 баллов2 балла3 балла5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога - 50-75 %- 75 – 85 %- свыше 85 % |  4 балла5 баллов7 баллов  | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:- до 50 %- 50-75 %- 75 – 85 %- свыше 85 % | 0 баллов2 балла3 балла5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);- режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты;- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 3 балла3 балла3 балла | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:- до 50 %- 50-75 %- 75 – 85 %- свыше 85 % | 0 баллов2 балла3 балла5 баллов | все организации культуры  | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | - порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | 2 балла2 балла | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях- наличие (не реже 1 раза в квартал)- наличие (1 раз в год)- отсутствие | 10 баллов5 баллов0 баллов  | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам- разнообразно- недостаточно разнообразно - не разнообразно | 9 баллов5 балла0 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий- до 30 %- 30 - 50 %- 50-75 %- 75 – 85 %- свыше 85 % | 0 баллов2 балла5 баллов8 баллов10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |