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 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 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 балла  3 балла | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях:  - достаточное  - недостаточное  - отсутствует | 5 баллов  2 балла  0 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 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 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 баллов  2 балла  0 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 балла  2 балла  2 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 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг:  - приемлемая  - завышенная | 7 баллов  2 балла | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры:  - доступно  - труднодоступно | 3 балла  1 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 баллов  0 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 балла  2 балла  0 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 баллов  2 балла  3 балла  5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога  - 50-75 %  - 75 – 85 %  - свыше 85 % | 4 балла  5 баллов  7 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 баллов  2 балла  3 балла  5 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 балла  3 балла  3 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 баллов  2 балла  3 балла  5 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 балла  2 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 баллов  5 баллов  0 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам  - разнообразно  - недостаточно разнообразно  - не разнообразно | 9 баллов  5 балла  0 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 баллов  2 балла  5 баллов  8 баллов  10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |