Утверждены

 приказом комитета по делам культуры

 администрации Лихославльского района

 от26.02.2015 №3

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ

УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32) |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 4 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.4 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые и библиотечные организации | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38) |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры.Дата и время размещения информации.Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.5 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | 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 (сторожа, вахтеры, наличие противопожарного оборудования, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27) |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Удобство процедуры покупки билетов | от 0 до 5 баллов | театры, культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 3.4 | Простота/удобство поиска необходимого издания | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13) |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 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 | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60) |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный приказом комитета по делам культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |