#  Приложение 1

к протоколу № 3 заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры

муниципального района

«Карымский район»

«6» апреля 2017 г.

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N****п/п** | **Показатель** | **Диапазон значений показателей** | **Группа организаций** | **Источник информации**  |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30 баллов)** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительно власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, № 37187) | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте УК (на сайте учредителя) |
| 1.2.  | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительно власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, № 37187 | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте УК (на сайте учредителя) |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50 баллов)** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры  | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения  | от 0 до 10 баллов | всеучреждения культуры | изучение мнения получателей услуг  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 0 до 10 баллов | всеучреждениякультуры | изучение мнения получателей услуг  |
| 2.4.  | Удобство графика работы организации культуры  | от 0 до 10 баллов | всеучреждениякультуры | изучение мнения получателей услуг  |
| 2.5.  | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья  | от 0 до 10 баллов | всеучреждениякультуры | изучение мнения получателей услуг  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20 баллов)** |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | от 0 до 10,баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2.  | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры  | от 0 до 10 баллов | всеучреждения культуры | изучение мнения получателей услуг  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)** |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры  | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40 баллов)** |
| 5.1.  | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2.  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры  | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»  | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры  | от 0 до 10 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |