

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры
округа Коломна Московской области
2017г.**

Источник информации	Показатель	Диапазон значений показателей (максимально 160 баллов)	Оценка эксперта	Примечание
1.Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)				
Наличие информации на официальном сайте учреждения	1.1Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (приказ Минкультуры России 20.02.2015г. №277) - Полное наименование учреждения, почтовый адрес, схема размещения учреждения, почтовый адрес, схема размещения учреждения, адрес электронной почты - Информация о руководителе учреждения - Сведения об учреждении - Состав работников - Направления деятельности - Режим работы учреждения	от 0 до 10		

	- Контакты			
Наличие информации на официальном сайте по размещению информации учреждения	<p>1.2Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (приказ Минкультуры России 20.02.2015г. №277)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информация о финансировании учреждения - Отчёт о выполнении муниципального задания - Отчёт о результатах деятельности учреждения - Информация о проводимых мероприятиях 	от 0 до 10		
Изучение мнения получателей услуг	<p>1.3Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации</p> <p>Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах; - наличие информации о режиме работы учреждения; - наименование учредителя учреждения; - номер телефона учредителя учреждения; - номер телефона руководителя учреждения; - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные 	от 0 до 10		

	услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан); - информирование о предстоящих мероприятиях учреждения; - информирование о новых видах деятельности			
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50) (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)				
Изучение мнения получателей услуг	2.1 Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, доступность и состояние туалетных комнат)	от 0 до 10		
	2.2 Наличие дополнительных услуг учреждения и доступность их получения	от 0 до 10		
	2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10		
	2.4 Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10		
	2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10		
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей	3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10		
	3.2 Соблюдение установленных (заявленных)	от 0 до 10		

услуг	сроков предоставления услуг организацией культуры			
4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)				
Изучение мнения получателей услуг	4.1 Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	от 0 до 10		
	4.2 Компетентность персонала учреждения	от 0 до 10		
5.Удовлетворённость качеством оказания услуг(от 0 до 40)				
Изучение мнения получателей услуг	5.1 Общая удовлетворённость качеством оказания услуг учреждения (разнообразие репертуара и качество проведения мероприятий; разнообразие творческих формирований, кружков по интересам)	от 0 до 10		
	5.2 Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения (уровень соответствия оборудования оказываемой услуге, полнота и структура библиотечного фонда)	от 0 до 10		
	5.3 Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10		
	5.4 Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (флаер, буклет, визитка, брошюра и т.д.)	от 0 до 10		