

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к протоколу от 26.02.2015 № 1
заседания постоянно действующего
Общественного совета

УТВЕРЖДЕНЫ
протоколом от 26.02.2015 № 1
заседания постоянно действующего
Общественного совета

ПОКАЗАТЕЛИ,
характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Гувлькевичский район
на 2015 год

№ п/п	Показатель	Ед. 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, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	библиотеки	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	библиотеки	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	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организации культуры

1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.	от 0 до 4 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	библиотеки	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	библиотеки	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	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. 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	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	библиотеки	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 (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)			
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организаций культуры
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
3.4	Простота/удобство поиска необходимого издания, материала	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	библиотеки	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	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организаций 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	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным 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	от 0 до 6 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения мероприятий	от 0 до 4 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразии выставочных экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразии мероприятий организации культуры	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.7	Наличие литературы, пособий, экскурсий, фильмов, выставок, пользующихся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.8	Разнообразии творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.9	Качество проведения мероприятий	от 0 до 6 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг