Приложение 1

к протоколу Общественного Совета

от «13» февраля 2017 года №1-ОС

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества оказания**

**услуг учреждениями культуры**

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