

Приложение 4
к приказу Комитета
по КС и МП
от 18.03.2016 №35
(в редакции приказа
Комитета по КС и МП
от 2.12.2016 № 130)

ПОКАЗАТЕЛИ,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг
организациями культуры

1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя), баллов	Группа организаций	Способ оценки
1.	Полное и сокращённое наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	4	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждений культуры	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждений культуры	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
4.	Информирование о предстоящих выставках, экспозициях, гуляниях, представлениях, постановках и других мероприятиях в учреждениях культуры	4	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя), баллов	Группа организаций	Способ оценки
1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учётом перерывов в работе. Наличие независимой системы учёта посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учёта 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 учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должны быть доступны не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
4.	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места	4	МБУК «Рославльская	изучение мнения

	общественного питания, проведения интерактивных игр, аудио- или видеогид и прочее.		межпоселенческая централизованная библиотечная система»	получателей услуг
5.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
6.	Стоимость дополнительных услуг (доступность цены на оказываемые дополнительные услуги, её соответствие качеству услуги)	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг

3. Время ожидания предоставления услуги

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя), баллов	Группа организаций	Способ оценки
1.	Электронный билет учреждения культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь	-	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
3.	Удобство графика работы учреждения культуры	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
4.	Простота/удобство поиска необходимого издания	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая	изучение мнения получателей

			централизованная библиотечная система»	услуг
--	--	--	--	-------

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя), баллов	Группа организаций	Способ оценки
1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его структурных подразделений/ филиалов, режим работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, разделы для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	7	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

5. Удовлетворённость качеством оказания услуг

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя), баллов	Группа организаций	Способ оценки
1.	Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
2.	Порядок оценки качества работы учреждения на основании критериев эффективности работы учреждений, утверждённый уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также	5	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

	предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы учреждения			
3.	Качество оказываемых услуг	4	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
4.	Количество и разнообразие оказываемых услуг	4	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг
5.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	6	МБУК «Рославльская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	изучение мнения получателей услуг