

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры
администрации муниципального
образования Кущевский район

от _____ № _____

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг муниципальными учреждениями, оказывающими
услуги населению в сфере культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
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 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения,	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг

	гардероб, чистота помещений)			
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

	отложить книгу)			
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг	от 0 до 5 баллов	все организации	изучение мнения получателей услуг

	организации культуры в целом		культуры	
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры осуществляется по трем основным направлениям:

- 1) изучение и оценка данных размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- 2) изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- 3) изучение и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (таблица № 1).
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (таблица № 2);
- 3) наличие информации на официальном сайте учреждения культуры или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения культуры (таблица № 3, №4);

Таблица № 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

№ п\п	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений
1	2	3	4
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры		
1.1	Информирование о предстоящих выставках и	от 0 до 5	музеи

	экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	баллов	
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые учреждения
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.2	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи
2.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
1	2	3	4
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
5.2	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.3	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.4	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.5	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.6	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

Таблица № 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте на сайте
www.bus.gov.ru

№ п\п	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры		
1.1	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры

Таблица № 3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте учреждения культуры

№ п\п	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений
1	2	3	4
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов,	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры

	доступных для получения		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.2.	утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры

Таблица № 4

**Значимость
информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации
организации культуры**

№ п/п	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1	2	3	4	5
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура учреждения культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1

		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	13	Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
		28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с	1

			использованием меню навигации	
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2
		30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1
		32	Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	33	Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1
		35	Режим, график работы учреждения культуры	1
		36	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1
		37	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2
		38	Онлайн-консультант учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры)	1
		39	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
5.2.	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	40	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры	1
		41	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		42	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждением культуры	1
		43	Результаты независимой оценки качества оказания услуг	1

			учреждением культуры	
		44	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения культуры	1

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Кушевский район



Е.А.Рябчевская