|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  на заседании Общественного совета по культуре и искусству при Главе Администрации города Рубцовска Алтайского края  от «24»декабря 2015 года |

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Рубцовска Алтайского края

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа учреждений | Способ оценки |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе, учредительные документы. | от 0 до 5 баллов | Все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении муниципального задания,  планах на текущий год, отчет о результатах деятельности учреждения культуры за прошлый год. | от 0 до 5 баллов | Все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1.3 | Информация о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | Учреждения музейного типа | Изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | Театры | Изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информация о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | Культурно-досуговые учреждения | Изучение мнения получателей услуг |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, представляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.  Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры.  Услуги, предоставляемые на платной основе. | от 0 до 5 баллов | Все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 2.3 | Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение культурно-досуговых и театрализованных мероприятий) | от 0 до 8 баллов | Учреждения музейного типа, театры,  учреждения культурно-досугового типа | Изучение мнения получателя услуг |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврат нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | Библиотеки | Изучение мнения получателя услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность учреждения культуры | от 0 до 5 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 2.6 | 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 учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 2.7 | Качество и содержание полиграфических материалов учреждения культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 1. Время ожидания предоставления услуги | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | Учреждения музейного типа, театры,  учреждения культурно-досугового типа | Изучение мнения получателя услуг |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | Библиотеки | Изучение мнения получателя услуг |
| 1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефонов, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | от 0 до 7 баллов | Все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 9 баллов | Все учреждения культуры | Изучение мнения получателя услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, предложения об улучшении качества его деятельности; план по улучшению качества работы учреждения | от 0 до 6 баллов | Все учреждения культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | Учреждения музейного типа | Изучение мнения получателя услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций учреждений культуры | от 0 до 2 баллов | Учреждения музейного типа | Изучение мнения получателя услуг |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | Библиотеки | Изучение мнения получателя услуг |
| 5.6 | Разнообразие творческих коллективов, любительских объединений | От 0 до 9 баллов | Культурно-досуговые учреждения | Изучение мнения получателя услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | Культурно-досуговые учреждения | Изучение мнения получателя услуг |