Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры
МКУ «Зуевская ЦБС»

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12) факт-10**			
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 **5**	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 **5**	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39) факт- 36**			
2.1	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **2**	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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **5**	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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **5**	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	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			
2.4	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **5**	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки **9**	изучение мнения получателей 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 организации культуры **5**	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.7	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **5**	изучение мнения получателей услуг
3	**Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14) факт -14**			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры **7**	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки **7**	изучение мнения получателей услуг
4	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) факт-14**			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры **7**	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 7 баллов	все организации культуры **7**	наличие информации на официальном сайте организации культуры

5	**Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)** **факт- 15**			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры **5**	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным муниципальным 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 **0**	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10	библиотеки **10**	изучение мнения получателей услуг
	ИТОГО		**89 баллов**	