

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

|   |            |
|---|------------|
| <b>Количество критериев:</b>                    | <b>5</b>   |
| <b>Количество показателей (коэф. Q) в т. ч:</b> | <b>19</b>  |
| <i>оценка по наличию информации на сайте:</i>   | 7          |
| <i>оценка на основе мнения получателей:</i>     | 12         |
| <b>Максимальное количество баллов:</b>          | <b>120</b> |

| N<br>п/п | Показатель  | Единица<br>измерения<br>(значение<br>показателя) | Источник                                   | Способ оценки  |
|----------|---|--|--|--|
| <b>1</b> | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)</b>   |  |  |  |
| 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<br>баллов                              | Приказ №2515 от 05.10.15<br>Минкультуры РФ | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2      | Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры   | от 0 до 7<br>баллов                              | Приказ №2515 от 05.10.15<br>Минкультуры РФ | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3      | Информирование о новых мероприятиях и услугах   | от 0 до 7<br>баллов                              | Приказ №2515 от 05.10.15<br>Минкультуры РФ | изучение мнения получателей услуг                            |
| <b>2</b> | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 43)</b>  |  |  |  |
| 2.1      | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)   | от 0 до 5<br>баллов                              | Приказ №2515 от 05.10.15<br>Минкультуры РФ | изучение мнения получателей услуг                            |
| 2.2      | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.<br>Дополнительные услуги,  | от 0 до 5<br>баллов                              | Приказ №2515 от 05.10.15<br>Минкультуры РФ | наличие информации на официальном сайте организации культуры |

|     |   |                  |  |  |
|-----|---|------------------|--|--|
|     | предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. Льготы   |                  |  |  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. 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 | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Транспортная и пешая доступность организации культуры   | от 0 до 5 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  |  |
| 2.5 | Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах Учредителя и т.п.)   | от 0 до 7 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ. Утвержден Общественным Советом для КДУ. | изучение мнения получателей услуг                            |

|          |  |                  |  |  |
|----------|--|------------------|--|--|
| 2.6      | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения   | от 0 до 5 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.7      | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | изучение мнения получателей услуг                            |
| 2.8      | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)  | от 0 до 6 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ<br>Утвержден Общественным Советом для КДУ. | изучение мнения получателей услуг                            |
| <b>3</b> | <b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>   |                  |  |  |
| 3.1      | Удобство графика работы организации культуры   | от 0 до 7 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | изучение мнения получателей услуг                            |
| 3.2      | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)  | от 0 до 7 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ<br>Утвержден Общественным Советом для КДУ. | изучение мнения получателей услуг                            |
| <b>4</b> | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>   |                  |  |  |
| 4.1      | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры   | от 0 до 7 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | 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 | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| <b>5</b> | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)</b>   |                  |  |  |
| 5.1      | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом  | от 0 до 5 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ  | изучение мнения получателей услуг                            |

|     |  |                   |   |  |
|-----|--|-------------------|---|--|
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; 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  | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам  | от 0 до 9 баллов  | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ | изучение мнения получателей услуг                            |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий   | от 0 до 10 баллов | Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ | изучение мнения получателей услуг                            |