

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ДОМ КУЛЬТУРЫ «МЕТАЛЛУРГ»**

1. Количество опрошенных по анкете - 50 человек.

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Итоговое значение, баллы (сумма)	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 21)			
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 4 баллов	4	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.4	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 20)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	4,26	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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	5	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг
2.4	Транспортная и пешая доступность	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения

	организации культуры			получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 10)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,56	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	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 5 баллов	5	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 35)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,16	изучение мнения получателей услуг
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	6	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.4	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	9	изучение мнения получателей услуг
5.5	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	10	изучение мнения получателей услуг
	ИТОГО:	90	87,98	