**[Критерии оценки качества деятельности учреждений культуры, расположенных](http://www.dagminobr.ru/storage/files/2017/noko/kr_ocen_noko.doc)**

**[на территории](http://www.dagminobr.ru/storage/files/2017/noko/kr_ocen_noko.doc) муниципального района «Магарамкентский район»**

**Приложение № 1**

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества работы учреждений культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **показателя** | **Максимальное значение,**  **100%** |
|
| **ИТОГО:** | баллы |
| **1.** | **Открытость и доступность информации о культурно-досуговом учреждении** | **баллы (от 0 до 5)** |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятиях | **баллы (от 0 до 5)** |
| 1.2 | Наличие условий для посещения культурно-досугового учреждения людьми с ограниченными возможностями | **баллы (от 0 до 5)** |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в культурно-досуговом учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | **баллы (от 0 до 5)** |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность культурно-досугового учреждения | **баллы (от 0 до 5)** |
| 2.3 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми культурно-досуговым учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | **баллы (от 0 до 5)** |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуг** |  |
| 3.1 | Удобство графика работы культурно-досугового учреждения | **баллы (от 0 до 5)** |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников культурно-досугового учреждения** |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала культурно-досугового учреждения | **баллы (от 0 до 5)** |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговым учреждением  в целом | **баллы (от 0 до 5)** |
| 5.2 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | **баллы (от 0 до 5)** |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | **баллы (от 0 до 5)** |

**Приложение № 2**

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества работы учреждений культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **показателя** | **Максимальное значение,**  **100%** |
|
| **ИТОГО:** | баллы |
| **1.** | **Открытость и доступность информации о библиотеке** |  |
| 1.1 | Наличие информации о новых изданиях | **баллы (от 0 до 5)** |
| 1.2 | Доступность библиотеки для всех категорий пользователей | **баллы (от 0 до 5)** |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | **баллы (от 0 до 5)** |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность библиотеки | **баллы (от 0 до 5)** |
| 2.3 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | **баллы (от 0 до 5)** |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | **баллы (от 0 до 5)** |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуг** |  |
| 3.1 | Удобство графика работы библиотеки | **баллы (от 0 до 5)** |
| 3.2 | Простота/удобство поиска необходимого издания | **баллы (от 0 до 5)** |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки** |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | **баллы (от 0 до 5)** |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом | **баллы (от 0 до 5)** |
| 5.2 | Наличие литературы, пользующейся спросом | **баллы (от 0 до 5)** |

**Приложение № 4**

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества работы учреждений культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Оценка уровня открытости и доступности информации учреждений культуры на Официальном сайте**

**для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **показателя** | **Максимальное значение,**  **баллы** |
|
| **ИТОГО:** | **7** |
| **1** | Общая информация об учреждении | **1** |
| **2** | Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год | **1** |
| **3** | Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год | **1** |
| **4** | Информация о плане финансово-хозяйственой деятельности на текущий год | **1** |
| **5** | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | **1** |
| **6** | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | **1** |
| **7** | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **1** |

Приложение № 5

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества работы учреждений культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **показателя** | **Максимальное значение,**  **баллы** |
|
| **ИТОГО:** | **100%** |
| **25 балл** |
| 1 | Полное и 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** |
| 6 | Общая информация об учреждении | **1** |
| 7 | Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры | **1** |
| 8 | Ограничения по ассортименту услуг | **1** |
| 9 | Ограничения по потребителям услуг | **1** |
| 10 | Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры | **1** |
| 11 | Услуги, предоставляемые по платной основе | **1** |
| 12 | Стоимость оказываемых услуг | **1** |
| 13 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения культуры | **1** |
| 14 | Бесплатность, доступность информации | **1** |
| 15 | Дата и время размещения информации | **1** |
| 16 | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | **1** |
| 17 | Электронный билет учреждения культуры/электронный каталог | **1** |
| 18 | Он-лайн регистрация /возможность бронирования/электронных документов | **1** |
| 19 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | **1** |
| 20 | Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры | **1** |
| 21 | Состав работников, ФИО, должности руководящего состава учреждения культуры | **1** |
| 22 | Режим, график работы учреждения культуры | **1** |
| 23 | Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная) | **1** |
| 24 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | **1** |
| 25 | Онлайн консультант учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации) | **1** |

**Приложение № 7**

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества работы учреждений культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Результаты независимой оценки качества работы оказания услуг учреждений культуры,**

**расположенными на территории муниципального района «Магарамкентский район»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения**  **культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности**  **качеством оказываемых услуг, баллы** | **Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте**  [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы** | **Итоговая оценка** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5=2+3+4** |
|  |  |  |  |  |