**Приложение 3**

**к постановлению АМР «Гумбетовский район»**

**От \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г. №\_\_\_**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  **Показатель**  | **Источник информации**  | **Группа организаций**  | **Диапазон значений показателей** |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов )** |
| **1.1.** | Наличие общей информации об организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организацией культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации , органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет »(зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 , регистрационный № 37187) | Официальный сайт организации культуры | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры  | 0-10 |
| **1.2.** | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах исполнительной власти , органов государственной власти субъектов Российской Федерации , органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»(зарегистрирован Минюстом Росси 08.05.2015, регистрационный № 37187) | Официальный сайт организации культуры | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **1.3.** | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации  | Изучение мнения получателей услуг  | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** |
| **2.1.** | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **2.2** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **2.3** | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств ) | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **2.4.** | Удобство графика работы организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **2.5.** | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностям здоровья  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов )** |
| **3.1.** | Соблюдение режима работы организацией культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **3.2.** | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость , компетентность работников организации культуры(0-10)** |
| **4.1.** | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **4.2.** | Компетентность персонала организации культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-100-10 |
| **5.** | **Удовлетворительность качеством оказания услуг (0-10)** |
| **5.1.** | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **5.2.** | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры  | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **5.3.** | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельность организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |
| **5.4.** | Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры | 0-10 |