

Утверждены
приказом отдела культуры, туризма
и спорта администрации г.о.г
Чкаловск Нижегородской области
от 01.03.2017 № 9

Показатели
характеризующие общие критерии оценки качества деятельности учреждений
культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области

БИБЛИОТЕКИ
МБУК ЦБС

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда , адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на сайте bus.gov.ru	Обязательный критерий
1.3.1.	Общая информация об учреждении	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.2.	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.4.	Информация о плане финансово - хозяйственной деятельности на текущий год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	0 баллов – нет 1 балл - есть		

1.3.7.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, столы, б, чистота помещений и т.д.)? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть, 0 - нет		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1– есть, 0 - нет		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1– есть, 0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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. Дата 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	0 – 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	0,5 – есть, 0 - нет	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть, 0 - нет		

2.3.4.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.8	Дата размещения информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть, 0 - нет		
2.4.	Стоимость дополнительных услуг библиотеки (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность отложить книгу и т.д.)	От 0 до 9 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете соотношение цена/качество дополнительных услуг учреждения (ксерокопирование, сканирование, ламинирование и пр.) ? (0 – очень плохо, 9 – отлично)
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры? (1 - очень плохо, 2 - плохо, 3 - неплохо, 4 - хорошо, 5 - очень хорошо)
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство графика работы библиотек МБУК ЦБС? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
3.4.	Простота / удобство электронного каталога	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете простоту и удобство поиска необходимого издания? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры? (0 – очень плохо, 7 – отлично)

4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
4.2.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1 – есть, 0 - нет		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1 – есть, 0 - нет		
4.2.3.	Режим, график работы организации культуры	1 – есть, 0 - нет		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1 – есть, 0 - нет		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2 – есть, 0 - нет		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1 – есть, 0 - нет		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг МБУК ЦБС? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть, 0 - нет		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1 – есть, 0 - нет		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1 – есть, 0 - нет		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1 – есть, 0 - нет		

5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1 – есть, 0 - нет		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1 – есть, 0 - нет		
5.4.	Наличие информации о новых изданиях	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете наличие в библиотеке информации о новых изданиях? (0 – очень плохо, 10 – отлично)

МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 90

МУЗЕИ
МБУК Мемориальный музей В.П.Чкалова
МБУК Центр туризма «Русские крылья»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на сайте bus.gov.ru	Обязательный критерий
1.2.1.	Общая информация об учреждении	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.2.	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.4.	Информация о плане финансовохозяйственной деятельности на текущий год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.7.	Информация о контрольных	0 баллов – нет 1		

	мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	балл - есть		
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	От 0 до 5 баллов		
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	От 0 до 5 баллов		
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть, 0 - нет		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1 – есть, 0 - нет		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1 – есть, 0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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. Дата 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	0 – 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта.	0,5 – есть, 0 - нет	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий

2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.4.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.8.	Дата размещения информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть, 0 - нет		
2.4.	Наличие дополнительных услуг организации культуры (наличие мест общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и т.д.)	От 0 до 8 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг организации культуры (наличие мест общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и т.д.)? (0 – очень плохо, 8 – отлично)
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность учреждения? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.6.	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/ электронная очередь	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.6.1.	Наличие электронных билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.2.	Наличие электронного бронирования билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.3.	Наличие электронной очереди	1– есть, 0 - нет		
2.6.4.	Наличие электронных каталогов	1– есть, 0 - нет		
2.6.5.	Наличие электронных документов, доступных для получения	1– есть, 0 - нет		
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов		
3.	Время ожидания предоставления услуги			

3.1.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство процедуры покупки (бронирования) билетов? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
04.02. 17	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
4.2.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.3.	Режим, график работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1– есть, 0 - нет		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2– есть, 0 - нет		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1– есть, 0 - нет		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом? ((0 – очень плохо,

				5 – отлично)
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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть, 0 - нет		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1– есть, 0 - нет		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.3.	Качество проведения экскурсий	От 0 до 4 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете качество проведения экскурсий? (0- очень плохо, 4 - отлично)
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	От 0 до 2 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете разнообразие экспозиций организации культуры? (0- плохо, 2 - хорошо)

МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 100

Образовательные учреждения
МБУ ДО Детская школа искусств

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий

1.1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на сайте bus.gov.ru	Обязательный критерий
1.2.1.	Общая информация об учреждении	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.2.	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.4.	Информация о плане финансовохозяйственной деятельности на текущий год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.7.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, столы, гардероб, чистота помещений, качество санузлов и т.д.)? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	От 0 до 5 баллов		
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть, 0 - нет		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 - нет		

2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1– есть, 0 - нет		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1– есть, 0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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. Дата 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	0 – 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.4.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.8.	Дата размещения информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть, 0 - нет		
2.4.	Наличие необходимых условий для оказания предлагаемых услуг (оборудованность мест для занятий, обеспечение музыкальными инструментами / материалами для художественного творчества, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, наличие достаточного освещения)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Дополнительный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете наличие необходимых условий для оказания предлагаемых услуг? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.5.	Транспортная и пешая доступность	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения	Обязательный критерий

	организации культуры		получателей услуг (анкетирование)	Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность учреждения? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.6.	Безопасность здания	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Дополнительный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете безопасность здания, в котором находится образовательное учреждение? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
03.02.17	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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		
4.2.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.3.	Режим, график работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1– есть, 0 - нет		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2– есть, 0 - нет		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных	1– есть, 0 - нет		

	сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)			
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания образовательных услуг учреждением в целом? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть, 0 - нет		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1– есть, 0 - нет		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.3.	Компетентность сотрудников учреждения	От 0 до 9 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Дополнительный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете компетентность сотрудников учреждения? (0- очень плохо, 9 - отлично)
5.4.	Наличие индивидуального подхода к обучающимся	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Дополнительный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете наличие индивидуального подхода к обучающимся в вашем учреждении? (0- очень плохо, 5 - отлично)
5.5.	Использование инновационных методов и форм в работе	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Дополнительный критерий Вопрос анкеты: Используются ли в образовательном процессе инновационные

формы и методы работы?
(0- совсем не используются, 5 – используются постоянно)

МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 93

Культурно-досуговые учреждения
МБУК ЦКС
МБУК центр ремесел
МБУК Новинский центр ремесел

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов		
1.2.1.	Общая информация об учреждении	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.2.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.3.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.4.	Информация о плане финансовохозяйственной деятельности на текущий год	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.7.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	0баллов – нет 1 балл - есть		
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг	Обязательный критерий Вопрос анкеты:

			(анкетирование)	Как Вы оцениваете информирование о новых мероприятиях? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, столы, гардероб, чистота помещений, качество санузлов и т.д.)? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть, 0 - нет		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1– есть, 0 - нет		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1– есть, 0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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. Дата 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	0 – 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий

2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.4.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.8.	Дата размещения информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть, 0 - нет		
2.4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением? <i>(0 – очень плохо, 5 – отлично)</i>
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность учреждения? <i>(0 – очень плохо, 5 – отлично)</i>
2.6.	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/ электронная очередь	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
2.6.1.	Наличие электронных билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.2.	Наличие электронного бронирования билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.3.	Наличие электронной очереди	1– есть, 0 - нет		
2.6.4.	Наличие электронных каталогов	1– есть, 0 - нет		
2.6.5.	Наличие электронных документов, доступных для получения	1– есть, 0 - нет		
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения?

(0 – очень плохо,
7 – отлично)

				(0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
4.2.1	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.3.	Режим, график работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1– есть, 0 - нет		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2– есть, 0 - нет		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1– есть, 0 - нет		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
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	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий

5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть, 0 - нет		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1– есть, 0 - нет		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1– есть, 0 - нет		
5.3.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	От 0 до 9 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете разнообразие творческих групп и кружков по интересам? (0- очень плохо, 9 - отлично)
5.4.	Качество проведения культурномассовых мероприятий	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий? (0- очень плохо, 10 - отлично)
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 100				