

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к приказу управления культуры города Курска  
от 19 октября 2015 г. №140/06-р

**Показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Наименование учреждений	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 16)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	от 0 до 5 баллов	МБУК КТПЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	МБУК КТПЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.3	Информация о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	МБУК КТПЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Изучение мнения получателей услуг
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (гардероб, чистота помещений)	в от 0 до 5 баллов	МБУК КТПЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Изучение мнения получателей услуг

2.2	<p>Перечень услуг предоставляемых учреждениями культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.</p>	от 0 до 5 баллов	<p>МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»</p>	Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.3	<p>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 учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения культуры. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставляемых услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.</p>	от 0 до 5 баллов	<p>МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»</p>	Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.4	<p>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, сканирование, распечатка текста и т.д.)</p>	от 0 до 9 баллов	МБУК ЦСБ	Изучение мнения получателей услуг
2.5	<p>Транспортная и пешая доступность учреждения культуры</p>	от 0 до 5 баллов	<p>МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина»,</p>	Изучение мнения получателей услуг

			«Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.6	Наличие электронного билета/ бронирования билетов/ очереди/ каталогов/электронных документов для получения	от 0 до 5 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.7	Удобство использования электронных сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Изучение мнения получателей услуг
3.	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>					
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	МБУК ЦСБ			Изучение мнения получателей услуг
4.	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график	от 0 до 7 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лири», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»			Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

	работы; контактные телефоны, пресса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения		«Юсть», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	
5.	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 5 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденных управлением культуры города Курска; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	от 0 до 6 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	МБУК ЦИКН	Изучение мнения получателей услуг
5.4	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	МБУК ЦСБ	Изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Изучение мнения получателей услуг
5.6	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (концертов)	от 0 до 10 баллов	МБУК КТЦ «Звездный», ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», ЦИКН, ЦСБ, ЦД «Родина», «Мир», «Спутник», «Юность», ДСЦД «Ассоль», «Сказка»	Изучение мнения получателей услуг