

Показатели
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Арзгирского
муниципального района Ставропольского края.
МКУ «Центр культуры и досуга» АМО села Серафимовского

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры (0 до 30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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)	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.2	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте (www/ bus.gov.ru)	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.3	Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации культуры	Обязательный критерий
1.4	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	От 0 до 10 баллов	Наличие информации на официальном сайте администрации	Обязательный критерий

			муниципального образования села	
1.5	Доля потребителей, считающих информацию о деятельности организации доступной, из числа опрошенных	% от 1 до 100		Обязательный критерий Анализ анкетирования
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	% от 1 до 100	Мнение получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий. Вопрос анкеты: Комфортность и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: 0 –плохо, 1-удовлетворительно, 2-отлично.
2.2.	Степень физической (территориальной) доступности предоставляемых услуг	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий. Вопрос анкеты: Комфортность и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: 0 –плохо, 1-удовлетворительно, 2-отлично.
2.3.	Степень экономической доступности	От 0 до	Предоставле	Обязательный

	предоставляемых услуг.	10 баллов	ние платных услуг в организации	критерий
2.4.	Степень комфортности ожидания услуг.	От 0 до 10 баллов	Устный опрос получателей услуг, комментарии на сайте администрации муниципального образования села.	Обязательный критерий
2.5.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий. Вопрос анкеты: Комфортность и доступность получения услуг для потребителей , в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: 0 –плохо, 1-удовлетворительно, 2-отлично.
2.6.	Доля потребителей, удовлетворённых комфортностью получения услуг, от числа опрошенных	% от 0 до 100	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий
3.	Время ожидания предоставления услуги (0 -20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организаций культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг (устно)	Дополнительный критерий
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0- 20 баллов)			
4.1.	Культура обслуживания в организации	От 0 до 10 баллов		Изучение мнения

				получателей услуг (устно) комментарии на сайте администрации муниципального образования села.
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг устно, комментарии на сайте администрации муниципального образования села.	Дополнительный критерий
4.3.	Доля потребителей, удовлетворённых комфортностью получения услуг от числа опрошенных	% от 0 до 1000	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий
5	Удовлетворённость качеством оказания услуг			
5.1.	Число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, от числа опрошенных	Кол-во жалоб на 100 потребителей услуг		Обязательный критерий
5.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворённых качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных	% от 0 до 100	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий
5.3.	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	От 0 до 10 баллов		Дополнительный критерий

Председатель Общественного совета

 В.А. Николайчук