

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Общественного совета  
по культуре при Администрации  
города Когалыма  
Л.А.Домбровская

« 31 » 10 2016 г.

**Показатели для проведения независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры города Когалыма**

**1. Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**  
*(основной канал сбора информации от получателей услуг  
- личный опрос (социологическое исследование))*

**1.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
МАУ «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»**

	Показатель	Единица измерения	Фактическое значение, балл
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>		
	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов	
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 7 баллов	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</b>		
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 7 баллов	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 5 баллов	
	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	
	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	
	<b>Максимальное значение</b>	<b>60 баллов</b>	

1.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
МБУ «Централизованная библиотечная система»

	Показатель	Единица измерения	Фактическое значение, балл
<b>1</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
	Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	
	Транспортная и пешая доступность библиотеки	от 0 до 5 баллов	
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
<b>2</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
	Удобство графика работы библиотеки	от 0 до 7 баллов	
	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	
<b>3</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	от 0 до 7 баллов	
<b>4</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом	от 0 до 5 баллов	
	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	
	<b>Максимальное значение</b>	<b>60 баллов</b>	

1.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг  
МБУ «Музейно-выставочный центр»

	Показатель	Единица измерения	Фактическое значение, балл
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации о музее</b>		
	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях. Виртуальные экскурсии по музею	от 0 до 5 баллов	
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
	Уровень комфортности пребывания в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
	Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	
	Транспортная и пешая доступность	от 0 до 5 баллов	
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
	Удобство графика работы музея	от 0 до 7 баллов	
	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>		
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	от 0 до 7 баллов	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музеем в целом	от 0 до 5 баллов	
	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	
	Разнообразие экспозиций	от 0 до 2 баллов	
	<b>Максимальное значение</b>	<b>60 баллов</b>	

## 2. Показатели, формируемые на основе анализа информации на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Оценка уровня открытости и доступности информации об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>				
	Общая информация об учреждении;	1			
	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1			
	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1			
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1			
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1			
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1			
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1			
	<b>Максимальное значение</b>	<b>7 баллов</b>			

### 3. Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры города Когалыма

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>				
	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	1			
	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда	1			
	Адрес электронной почты	1			
	Структура учреждения	1			
	Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения	1			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
	Перечень услуг, оказываемых учреждением	0,5			
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5			
	Ограничения по потребителям услуг	1			
	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	0,5			
	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5		X	
	Стоимость оказываемых услуг	1		X	
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5			
	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5			
	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5			
	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5			
	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5			
	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5			
	Бесплатность, доступность информации	0,5			
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5			
	Дата и время размещения информации	1			
	Доступ к разделу «Независимая оценка»	2			

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
	качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации				
	Электронный билет учреждения / электронный каталог	1	X		
	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	X		
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1			
	Виртуальные экскурсии по учреждению	1			
<b>3</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</b>				
	Информация о руководителе учреждения, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1			
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения	1			
	Режим, график работы учреждения	1			
	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	2			
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	1			
	Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	1			
<b>4</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждением (или виджет на сайте учреждения)	1			
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения	1			
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1			
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения	1			

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением	1			
	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	1			
	<b>Максимальное значение</b>	<b>33 балла</b>			