



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево  
Самарской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 24.11.2015 № 1727

**Об утверждении показателей, характеризующих  
общие критерии оценки качества оказания  
услуг организациями культуры городского  
округа Похвистнево Самарской области**

В соответствии со ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказ Министерства культуры РФ от 05.10.2015 №2015 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Администрация городского округа Похвистнево

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры городского округа Похвистнево Самарской области.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Похвистнево.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа по социальным вопросам Сапсаева А.А.

**И.о. Главы городского округа**

П.И.Денисова 21448

**Н.Н. Вазлёв**

Утверждены  
 постановлением Администрации  
 городского округа Похвистнево  
 от 24.11.2015 № 1727

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры городского округа Похвистнево Самарской области**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте Администрации городского округа, организации культуры
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте, Администрации городского округа организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	МБУК «Дом ремёсел»	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	МБУК «ТТО «САД»	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	МБУК «ДК» г.о.Похвистнево»	изучение мнения получателей услуг
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения,	от 0 до 5 баллов	все организации	изучение мнения получателей услуг

	гардероб, чистота помещений)		культуры	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте Администрации городского округа, организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Дата и время 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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте Администрации городского округа, организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры ( проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий )	от 0 до 8 баллов	МБУК «Дом ремёсел», МБУК «ТТО «САД»	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	МБУК «ЦБС»	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации	изучение мнения получателей услуг

			культуры	
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.8	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	МБУК «ТТО «САД»	изучение мнения получателей услуг
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	МБУК «Дом ремёсел», МБУК «ТТО «САД»	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево»	изучение мнения получателей услуг
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте Администрации городского округа, организации культуры
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном, Администрация

	эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным муниципальным 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			сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	МБУК «Дом ремёсел»	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	МБУК «Дом ремёсел»	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево»	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	МБУК «ДК» г.о.Похвистнево»	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	МБУК «ДК» г.о.Похвистнево»	изучение мнения получателей услуг