**Показатели, характеризующие критерии независимой оценки качества деятельности муниципального учреждения культуры «Турковская центральная библиотека» Турковского муниципального района**

(максимальное количество баллов – 130)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 21) |
| 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 | 4 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | 3 балла | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.4 | Информирование о новых мероприятиях | 5 баллов | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 27) |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | 3 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 4 балла | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | - | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | - | Библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | 3 балла | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27) |
| 3.1 | Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь | - | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 3.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | 4 балла | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Удобство графика работы организации культуры | - | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.4 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | - | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.5 | Простота/удобство поиска необходимого издания | 6 баллов | Библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13) |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 5 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 42) |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 10 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным 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 | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | 4 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Наличие литературы, пользующейся спросом | 6 баллов | Библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 4 баллов | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 5 баллов | Культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
|  | Всего: | 79 баллов |  |  |