Приложение № к

Положению об Общественном совете при администрации Дзержинского района

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества работы

сферы Культура Дзержинского района

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1. **Открытость и доступность информации об организациях культуры** | | | | |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты для обратной связи, сведения об учредителе,  устав учреждения. | от 0 до 5 баллов  При отсутствии сайта 0 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2. | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры | от 0 до 5 баллов  0 баллов – при отсутствии информации | музей | Изучение мнения получателей услуг |
| 1.3. | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые учреждения | Изучение мнения получателей услуг |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждениях культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг в учреждении культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее) | от 0 до 8 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.3. | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | 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) | от 0 до 7 баллов | библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.5. | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |  |
| 1. **Время ожидания предоставления услуг** | | | | |
| 3.1. | Удобство графика работы учреждений культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.2. | Простота/удобство электронного каталога, поиска необходимого издания | от 0 до 7 баллов | библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов | все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений культуры, ее филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте учреждений культуры |
| 1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.2. | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.3. | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 4 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.4. | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.5. | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.6. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.7. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |