**Утвержден**

Председателем Общественного Совета Буинского муниципального района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Измайлов И.Р.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 год.

**Результаты независимой оценки качества**

**оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения**

**«Центр культурного развития» Буинского муниципального района Республики Татарстан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Результаты (итоговое значение показателя) |
| 1. **Открытость и доступность информации**
 |
| 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 5баллов | Все организации культуры | 5 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры; | от 0 до 7 баллов | всеорганизации культуры | 7 |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры; | от 0 до 5 баллов | музеи | 5 |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках; | от 0 до 7 баллов | театры | 7 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях. | от 0 до 7 баллов | культурно досуговые организации  | 7 |
| 1. **Комфортность условий**
 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | всеорганизации культуры | 5 |
| 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 | всеорганизации культуры |  5 |
| 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. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов 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 | всеорганизации культуры | 5 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид); | от 0 до 8 баллов  | музеи, театры | 7 |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | 9 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | всеорганизации культуры | 5 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | всеорганизации культуры | 5 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | всеорганизации культуры | 5 |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров). | от 0 до 9 баллов | театры | 8 |
| **3. Время ожидания в очереди при получении услуги** |
| 3.1  | Удобство графика работы организации | от 0 до 7 баллов | всеорганизации культуры | 7 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи | 6 |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки  | 7 |
| **4. Доброжелательность****Вежливость и компетентность работников** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | всеорганизации культуры  | 7 |
| 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 | от 0 до 7 баллов | всеорганизации культуры | 7 |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | всеорганизации культуры, за исключением театров  | 4 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным 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 | всеорганизации культуры | 6 |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | 4 |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | 2 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | 9 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | 9 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | 10 |