

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг _____**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений	
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30)				
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 « 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г).	Официальный сайт организации культуры	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Судиславского муниципального района Костромской области	
				МУК ЦБС	
				157860 Костромская обл. п. Судиславль, ул. Костромская, д. 2	
				Схема размещения организации культуры, схема проезда	
				Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	
				Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) прилагаются в приложении	
				Режим, график работы: понедельник- суббота с 8-00 до 18-00 часов, выходной день - воскресенье	
				Контактные телефоны: 8 (49433) 9-72-76	
				Адрес электронной почты sud_centrbibl@mail.ru	
				Ключевская Светлана Петровна – директор МУК ЦБС, список структурных подразделений прилагается в приложении	
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015	Официальный сайт организации культуры	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-	Сведения о видах предоставляемых услуг	
				Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	

	« 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Итнетрнет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г).		досугового типа, иные организации культуры	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации Информация о планируемых мероприятиях Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности План по улучшению качества работы организации	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50)				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации	Отлично, все устраивает В целом хорошо	

			культурно-досугового типа, иные организации культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	
				Плохо, много недостатков	
				Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные недостатки	
				Плохо, много недостатков	
				Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные недостатки	
				Плохо, много недостатков	
				Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные недостатки	
				Плохо, много недостатков	
				Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными	Изучение мнения	Театры, музеи,	Обеспечение возможности для инвалидов посадки	

	возможностями здоровья	получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	<p>в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</p> <p>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</p> <p>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</p> <p>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</p> <p>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</p>	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20)				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	<p>Отлично, все устраивает</p> <p>В целом хорошо</p> <p>Удовлетворительно, незначительные нарушения</p> <p>Плохо, много нарушений</p> <p>Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается</p>	

3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20)				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)				
5.1	Общая удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа,	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	

			иные организации культуры	Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте культуры в сети «Интернет»	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	Отлично, все устраивает	
				В целом хорошо	
				Удовлетворительно, незначительные нарушения	
				Плохо, много нарушений	
				Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	
6. Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории (0-10)					

6.1.	Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	
------	--	-----------------------------------	---	--