

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

Согласно Приказу Министерства культуры РФ от 22 ноября 2015 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и вступившим в силу с 01.01.2017 г. в МАУК «Киноконцертный зал» Киселевского городского округа были приняты новые показатели по изучению мнения населения о качестве услуг и проведено исследование на основе анкетного и онлайн-опроса (e-mail kinoksl@mail.ru) пользователей МАУК ККЗ.

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей	Оценка качества
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)				27,0
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 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети	официальный сайт организации культуры	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	9

	"Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)				
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети	официальный сайт организации культуры	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	8
1.2	"Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России . 08.05.2015, регистрационный N 37187)				
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)				47,0
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	

		услуг			10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
2.4	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	7
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)				19,0
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	9,0
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)				20
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10

4.2	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)				37,5
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	9,5
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	10,0
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	9
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	МАУК «Киноконцертный зал»	0 - 10	9
			Итого:	160	150,5

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.