

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

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
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 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры (в случае отсутствия сайта Администрации)
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры (в случае отсутствия сайта Администрации)
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.	от 0 до 5 баллов	Картинная галерея	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по	от 0 до 5 баллов	все организации	наличие информации на

	ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения		культуры	официальном сайте организации культуры (в случае отсутствия сайте Администрации)
2.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры (в случае отсутствия сайте Администрации)
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	от 0 до 7 баллов	все организации	наличие информации на

	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		культуры	официальном сайте
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	Картинная галерея	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	Картинная галерея	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

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

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации образования (от 0 до 31)			
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	наличие информации на официальном сайте организации, на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	наличие информации на официальном сайте организации
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			

2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	наличие информации на официальном сайте организации
2.2	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
2.3	Наличие дополнительных образовательных программ	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
2.4	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, в том числе в официальных массовых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	наличие информации на официальном сайте организации
2.5	Наличие возможности оказания психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
2.6.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	от 0 до 10 баллов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации образования (%)			
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 100 процентов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 100 процентов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
4.1	У Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-	от 0 до 100 процентов	Учреждения образования	изучение мнения

	техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг			получателей услуг
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 100 процентов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг
5.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 100 процентов	Учреждения образования	изучение мнения получателей услуг