«Об утверждении показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным образовательным учреждением «Детская школа искусств Актанышского муниципального района Республики Татарстан»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица  измерения  (значение  показателя) | Группа  организаций | Способ оценки |
| **1.Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | |
| 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 |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально- техническое обеспечение организации культуры |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.4 | Информирование о новых мероприятиях |  | культурно-  досуговые  организации | изучение мнения получателей услуг |
| 1.5. | Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах, а также - английского (при наличии сайта). |  | культурно-  досуговые  организации | изучение мнения получателей услуг |
| **2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, аренда музыкального инструмента, прокат сценического костюма) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Обеспечение безопасности (пожарная и др.) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.8 | Доступность оказываемых услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (Доступная среда) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.9 | Наличие и уровень качества дополнительных услуг (туалеты, буфеты, гардеробы, продажа профильной литературы и дисков и т.п.) |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.10 | Обеспечение представлений (а также **-**афиш, пригласительных билетов, буклетов и т. п.) переводом на русский, татарский, а при необходимости - на английский языки. |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **3.Время ожидания предоставления услуги** | | | | |
| 3.1. | Транспортная и пешая доступность организации культуры |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 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 |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 4.3 | Количество обращений с жалобами, благодарностями от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения. |  | все  организации  культуры |  |
| 4.4 | Культура речи работников учреждения, этика в общении с потребителями услуг. |  | все  организации  культуры |  |
| 4.5 | Владение персонала, сотрудников русским и татарским языками. |  | все  организации  культуры |  |
| **5.Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом |  | 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 |  | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.3 | Материально-техническое обеспечение организации культуры |  | все  организации  культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам |  | культурно-  досуговые  организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно- массовых мероприятий |  | культурно-  досуговые  организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Количество обращений с жалобами, благодарностями. |  | все  организации  культуры |  |