Приложение № 1

к Протоколу заседания Общественного Совета

при администрации МР «Койгородский»

от 07 декабря 2016г.

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

**МБУК «Койгородский киновидеоцентр»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)** | | | |
| 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 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3. | 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 30)** | | | |
| 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 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 | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 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 | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.6 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | 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 культуры, её 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 | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | 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 организации культуры |
| **Показатели,  характеризующие дополнительные критерии оценки качества оказания услуг**  **МБУК «Койгородский киновидеоцентр»** | | | | |
| 1. | Проведение мероприятий, фестивальный показ фильмов бесплатно | от 0 до 9 баллов | видео установка | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2. | Внедрение инновационной работы (тиражирование, издание фильмов, буклетов, съемка) | от 0 до 10 баллов | видео установка | изучение мнения получателей услуг |
|  | **ИТОГО :** | **100 баллов** |  |  |

Приложение № 2

к Протоколу заседания Общественного Совета

при администрации МР «Койгородский»

от 07 декабря 2016г.

**Отчет о значениях показателей и их оценке МБУК «Койгородский киновидеоцентр»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Значение показателя,**  **комментарий о значении показателя (при необходимости уточнения показателя)** |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)** | | |
| 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 | 4 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 1.3. | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6 Размещение большей информации на своей странице МБУК «Койгородский киновидеоцентр» в разделе «культура» на официальном сайте администрации МР «Койгородский», а также в разделах «новости», «объявления». |
| 2 | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 Рассмотреть вопрос о приобретении на видеоустановки: п.Кажым, с.Грива более комфортные кресла |
| 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 | 4 Расширить перечень предоставляемых услуг и обеспечить размещение перечня услуг (платных и бесплатных), предоставляемых учреждением на стендах, сайтах |
| 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 | 4 Создать в разделе «культура» на официальном сайте администрации МР «Койгородский» на странице МБУК «Койгородский киновидеоцентр» вкладку «независимая оценка» |
| 2.4 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.5 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 0 |
| 2.6 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 0 |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 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 | 6 Проведение постоянных обучающих мероприятий для работников для повышения квалификации в сфере профессионального и бесконфликтного общения |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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 | 7 |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4 Увеличить посещаемость видеоустановки в с.Койгородок |
| 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 | 5 |
| **Показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**  **МБУК «Койгородский киновидеоцентр»** | | | |
| 1. | Проведение мероприятий, фестивальный показ фильмов бесплатно | от 0 до 9 баллов | 8 |
| 2. | Внедрение инновационной работы (тиражирование, издание фильмов, буклетов, съемка) | от 0 до 10 баллов | 10 |
|  | **ИТОГО:** |  | **81** |