

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АНЖЕРО – СУДЖЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

ПРИКАЗ

ПО ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

от « 31 » декабря 20 15 г.

№ 142

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг МБУК «ЦБС»

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", руководствуясь приказом Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказом Управления культуры от 31.12.2015г. №270 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МБУК «ЦБС», согласно приложению 1.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ЦБС»



Приложение 1
к приказу МБУК «ЦБС»
от 31.12.2015 г. № 142

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «ЦБС»**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 12)			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения 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	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.4	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
2.5	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	библиотеки	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 учреждения культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учр-ия	от 0 до 7 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 5 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждений	от 0 до 6 баллов	библиотеки	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг