

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Анжеро-Судженского городского округа
«Городской краеведческий музей»**

652470, Кемеровская область, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, 12.
тел. 6-37-89, факс: 6-37-89, e-mail: anmuzey@yandex.ru

**ПРИКАЗ
по основной деятельности**

от 31.12.2015 г.

№ 159

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

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 «ГКМ», согласно приложению 1.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ГКМ»



Е.В. Панарина

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

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 17)		
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	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	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	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	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры

	учреждения		
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	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	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	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	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	изучение мнения получателей услуг

3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	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	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 учреждения	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17)		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 5 баллов	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	наличие информации на официальном сайте учреждения культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 2 баллов	изучение мнения получателей услуг