|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ**АЛАБУГА** **МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ** **ИҖТИМАГЫЙ СОВЕТЫ** 423603, Алабуга шәҺәре, Нефтьчеләр пр. 30тел. 3-11-76, факс.3-82-52 | Район_принят1 | РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАНОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТЕЛАБУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО**РАЙОНА**423603 г.Елабуга, пр.Нефтяников, 30тел. 3-11-76, факс.3-82-52 |

 **К А Р А Р Р Е Ш Е Н И Е**

 №2 “21” марта 2016г

РЕШЕНИЕ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ

КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Заслушав и обсудив вопрос об утверждении критериев независимой оценки качества, Общественный совет при Главе Елабужского муниципального района

**РЕШИЛ:**

**1) Утвердить основные критерии и показатели независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере КУЛЬТУРЫ на 2016 год:**

1. **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-31 баллов)**

1.1. Наименование организации, адрес, схема проезда, контактные данные, сведения об учредителях, учредительные документы (0-5 баллов)

1.2. Информация о выполнении государственно/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (0-7 баллов)

1.3. Информирование о предстоящих выставках, представлений, постановок, новых мероприятий (0-7 баллов)

1.4. Информирование о новых мероприятиях (0-7 баллов)

1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения (0-47 баллов)**
	1. Уровень комфортности пребывания в организации (гардероб, места для ожидания, чистота помещений и т.д. (0-5 баллов)
	2. Перечень услуг и их стоимость, льготы на сайте организации (0-5 баллов)
	3. Возможность навигации, время доступности информации и качество изображении на сайте организации (0-5 баллов)
	4. Наличие дополнительных услуг (места общественного питание, интерактивных игр и т.п.) (0-8 баллов)
	5. Стоимость дополнительных услуг (0-9 баллов)
	6. Транспортная и пешая доступность (0-5 баллов)
	7. Электронный билет, возможность бронирования (0-5 баллов)
	8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждение посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств) (0-5 баллов)
	9. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров (0-5 баллов – для театров)
2. **Время ожидания предоставления услуги (0-21** баллов**)**
	1. Удобство графика работы (0-7 баллов)
	2. Удобство процедуры бронирования (покупки) билетов (0-7 баллов - для театров, музеев)
	3. Простота (удобство) электронного каталога (Для библиотек) (0-7 баллов)
3. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (0-14** баллов**)**
	1. Доброжелательность (0-4 баллов)
	2. Компетентность (0-3 баллов)
	3. Наличие информации о сотрудниках с контактами (0-7 баллов)
4. **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-25** баллов**)**
	1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (0-5 баллов)
	2. Порядок оценки качества работы организации. Результаты НОК. Предложения об улучшении деятельности (0-5 баллов)
	3. Наличие планов по улучшению работы (0-1 баллов)
	4. Качество проведения экскурсий (0-4 баллов - для музеев)
	5. Разнообразие экспозиций (0-2 баллов - для музеев)
	6. Наличие информации о новых изданиях (0-10 баллов - для библиотек)
	7. Разнообразие творческих групп, кружков (0-6 баллов)
	8. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (0-6 баллов)

Председатель Гордеев В.И.