



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.03.2016

№ 748



**Об утверждении порядка
проведения независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными учреждениями
в сфере культуры и молодежной политики
городского округа город Выкса**

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», распоряжения Правительства Нижегородской области от 10 сентября 2013 года № 1844-р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»:

1. Утвердить прилагаемый порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и молодежной политики городского округа город Выкса.

2. Начальнику отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации администрации городского округа город Выкса (Захарова А. А.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте городского округа город Выкса в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Габдрахимову О.Ю.

Глава местного самоуправления

В.В. Кочетков

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
учреждениями в сфере культуры и молодежной политики
городского округа город Выкса

I. Общие положения

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и молодежной политики (далее - независимая оценка качества) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.2. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества.

1.3. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и молодежной политики городского округа город Выкса (далее – Порядок) разработан в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции федерального закона № 256-ФЗ от 21.07.2014);
- Приказом министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
- Методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации, утвержденными приказом от 20 ноября 2015 года № 2830;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»;
- Письмом Минтруда России от 26.09.2014 N 11-3/10/П-5546.

1.4. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и молодежной политики, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.5. В независимую систему оценки качества включаются муниципальные учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется из средств муниципального бюджета.

1.6. Независимая оценка качества оказания услуг не проводится в

отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.7. Организацию проведения независимой оценки качества в отношении муниципальных учреждений осуществляет управление культуры, туризма и молодежной политики администрации городского округа город Выкса (далее – управление культуры, туризма и молодежной политики).

1.8. Контроль за проведением независимой оценки качества осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры и молодежной политики городского округа город Выкса (далее – Общественный совет).

II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества муниципального учреждения осуществляется по типам учреждений культуры. В отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Периодичность проведения независимой оценки качества муниципального учреждения устанавливается решением Общественного совета по согласованию с управлением культуры, туризма и молодежной политики.

2.2. Перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, предлагается управлением культуры, туризма и молодежной политики и утверждается решением Общественного совета.

2.3. Управление культуры, туризма и молодежной политики обеспечивают проведение процедур по определению учреждения, осуществляющего сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - оператор) в соответствии с рекомендациями Общественного совета и законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. По результатам заключения муниципального контракта оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

2.4. Оператором может выступать организация, заключившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд муниципальный контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры. Кроме того, организацией - оператором также может выступать учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности. Сбор информации осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации.

2.5. Сбор информации для проведения независимой оценки качества муниципального учреждения осуществляется по трем направлениям:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг

муниципального учреждения с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

- изучение информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения культуры.

Кроме того, при проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры используется общедоступная информация об учреждениях культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

2.6. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения оцениваются согласно критериям и показателям качества работы муниципального учреждения, указанным в III разделе текущего Порядка.

2.7. Общественный совет рассматривает предоставленную оператором информацию о качестве оказания услуг учреждениями культуры. По итогам проведения анализа и обсуждения полученной от оператора информации о качестве оказания услуг Общественный совет корректирует их (при необходимости), проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты независимой оценки.

На основании полученных результатов каждому учреждению в сфере культуры и молодежной политики присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений, по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

Составление рейтинга происходит на основании среднего общего балла, полученного путем суммирования баллов каждой анкеты и деления на количество анкет.

Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте управления культуры, туризма и молодежной политики в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений.

На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет предоставляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (по каждому учреждению культуры отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры, утвержденные Общественным советом, направляются в управление культуры, туризма и молодежной политики.

2.8. Информация о результатах независимой оценки качества подлежит обязательному рассмотрению управлением культуры, туризма и молодежной политики в месячный срок и учитывается им при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.9. Управление культуры, туризма и молодежной политики размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

III. Критерии и показатели независимой оценки качества.

3.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Указанные критерии раскрываются посредством показателей, предусмотренных для каждого типа учреждений.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры все типы учреждений разделены на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры, для каждой группы определено необходимое количество собираемых анкет (таблица 1):

Таблица 1

Группа организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые учреждения культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	Не менее 150 в год
Средние учреждения культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	Не менее 500 в год
Крупные учреждения культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	Не менее 1000 в год

3.2. Параметр «количество получателей услуг» включает в себя один или несколько следующих показателей:

- количество посещений учреждений/ мероприятий/ кинопоказов;
- количество участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;
- число обучающихся в учреждениях дополнительного образования культуры.

Информация предоставляется управлением культуры, туризма и молодежной политики на основании анализа данных о деятельности подведомственных учреждений.

Показатели оценки качества услуг
муниципальным бюджетным учреждением
«Централизованная библиотечная система»

№ п/п	показатели	Единицы измерения (значение показателей)	Способ оценки
<i>1. Открытость и доступность информации об учреждении</i>			
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 10 баллов	Официальный сайт организации
1.2.	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
1.3.	Перечень услуг. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
1.4.	Наличие плана финансово- хозяйственной деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.5.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.6.	Информация о планируемых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота территории и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.2.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.3.	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.4.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных)	от 0 до 10	Мнение

	сроков предоставления услуг организацией	баллов	получателей услуги
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
4.2.	Компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», на информационных досках	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
Максимально возможное количество баллов		190 баллов	

Показатели для оценки качества оказания услуг
муниципальным автономным учреждением
«Дворец культуры им. И.И. Лепсе»
и муниципальным бюджетным учреждением
«Творческо-досуговое объединение»

<i>1. Открытость и доступность информации об учреждении</i>			
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 10 баллов	Официальный сайт организации
1.2.	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
1.3.	Перечень услуг. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации, мнение получателей услуги
1.4.	Наличие плана финансово- хозяйственной деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.5.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации

1.6.	Информация о планируемых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота территории и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.2.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.3.	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.4.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>3.Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
4.2.	Компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», на информационных досках	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
Максимальное количество баллов		190 баллов	

Показатели для оценки качества оказания услуг муниципальными

учреждениями дополнительного образования

<i>1. Открытость и доступность информации об учреждении</i>			
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 10 баллов	Официальный сайт организации
1.2.	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
1.3.	Перечень услуг. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
1.4.	Наличие плана финансово- хозяйственной деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.5.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.6.	Информация о планируемых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота территории и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.2.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.3.	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.4.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
4.2.	Компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			

5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», на информационных досках	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.5.	Участие в международных, всероссийских, региональных, зональных, районных мероприятиях (конкурсы, фестивали, смотры и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
Максимально возможное количество баллов		200 баллов	

Показатели для оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением социально- культурной поддержки
детей и подростков **«Молодежный центр»**

<i>1.Открытость и доступность информации об учреждении</i>			
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 10 баллов	Официальный сайт организации
1.2.	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
1.3.	Перечень услуг. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
1.4.	Наличие плана финансово- хозяйственной деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.5.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.6.	Информация о планируемых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
<i>2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота территории и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги

2.2.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.3.	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.4.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
4.2.	Компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», на информационных досках	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
Максимально возможное количество баллов		190 баллов	

Показатели для оценки качества оказания услуг
муниципальным автономным учреждением
«Парк культуры и отдыха»

<i>1. Открытость и доступность информации об учреждении</i>			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации

	(учредителях), учредительные документы		
1.2.	Наличие полной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
1.3.	Перечень услуг. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
1.4.	Наличие плана финансово- хозяйственной деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.5.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации
1.6.	Информация о планируемых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	Официальный сайт организации Мнение получателей услуги
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота территории и т.д.)	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.2.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.3.	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.4.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
2.6.	<i>Транспортная и пешая доступность</i>	<i>от 0 до 10 баллов</i>	<i>Мнение получателей услуги</i>
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
4.2.	Компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», на информационных досках	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги

5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	Мнение получателей услуги
Максимально возможное количество баллов		190 баллов	