



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИМРЫ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 26.10.2015 года

№244-ра

О внесении изменений в распоряжения администрации города Кимры от 07.08.2015 №184-ра «О проведении мероприятий по независимой оценке качества услуг муниципальных учреждений культуры», от 05.10.2015 №233-ра «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры в 2015 году»

В связи с тем, что МУК «Выставочный центр» относится к типу культурно-досуговых учреждений внести следующие изменения:

1. Приложение №1 «Перечень организаций, в отношении которых в 2015 году будет проводиться независимая оценка качества услуг» распоряжения администрации города Кимры от 07.08.2015 №184-ра «О проведении мероприятий по независимой оценке качества услуг муниципальных учреждений культуры» читать в новой редакции (прилагается).
2. Приложение №1 «Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры», приложение №3 «Анкета получателя услуг» распоряжения администрации города Кимры от 05.10.2015 №233-ра «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры в 2015 году» читать в новой редакции (прилагается).
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы администрации Брагину С.В.

**Исполняющий обязанности Главы города Кимры,
Заместитель Главы администрации**

С.А. Шеховцов

*Приложение 1
к Распоряжению
Администрации города Кимры
от 26.10.2015 №244-ра*

Перечень организаций, в отношении которых в 2015 году будет проводиться независимая оценка качества услуг:

№ п/п	Полный перечень учреждений отрасли «Культура» муниципального образования (по юридическим лицам)	Независимая оценка проведена в 2013-2014 гг. (+/-)	Независимая оценка проведена в 1 полугодии 2015г. (+/-)	Независимая оценка проведена в 2 полугодии 2015г. (+/-)
Культурно - досуговые учреждения				
1	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Сорок лет Октября» 171504, Тверская обл., г. Кимры, ул. Коммунистическая, д.8	-	-	+
2	Муниципальное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник», 171502, Тверская обл., г. Кимры, ул. Русакова, д.14	-	-	+
3	Муниципальное учреждение культуры «Выставочный центр», 171506, Тверская обл., г. Кимры, ул. Урицкого, д.10	-	-	+
Библиотеки				
4	Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека», 171504, Тверская обл., г. Кимры, ул. Кириллова, д.3	-	-	+

Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры

I. Организация проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры

1. Настоящий Порядок разработан на основании федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 года №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 и образования», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы», распоряжения администрации города Кимры от 04.08.2015 №174-ра «Об утверждении плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работ муниципальных учреждений культуры»

2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры 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.

3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

4. Общественный совет при отделе по молодежной политике и культуре администрации города Кимры по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры, оказывающих социальные услуги (далее - Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры, оказывающих социальные услуги (далее - учреждения) руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Тверской области.

5. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

6. Администрация города Кимры и учреждения культуры:

- размещают информацию о деятельности учреждений культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности учреждений культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и учреждений культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н;

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

7. Общественный совет:

- определяет перечни учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ);

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры с учетом представленной;

- представляет в уполномоченный орган, при котором создан общественный совет, результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

8. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- изучение мнения получателей услуг (см. таблицы 2.1; 2.2);

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 3.1);

- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения культуры (см. таблицы 3.2.1; 3.2.2).

9. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке отдела по молодежной политике и культуре администрации города Кимры.

10. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются Администрацией города Кимры:

- при принятии решения о корректировке муниципального задания;

- при принятии решения о мерах воздействия (поощрения) руководителя учреждения - исполнителя услуги.

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры.

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте учреждения культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте учреждения культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте. Для организации данной работы необходимо получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) учреждения культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия

данного учреждения.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных учреждений культуры. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) учреждения культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия данного учреждения.

5) Установка терминала в учреждении культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в учреждении культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

б) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения. Обобщающая оценка для каналов приведена в таблице 1.1. Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

Таблица 1.1

Уровень достоверности каналов сбора информации

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Терминал в учреждении культуры	5	4	4	13
Опрос по телефону	5	3	4	12
Личный опрос	5	1	5	11
Электронная почта	3	3	4	10
Виджет на сайте учреждения культуры	2	5	2	9
Интернет-канал	1	5	1	7

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако трудоемкость и высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал, виджет и терминалы, установленные в учреждениях культуры, позволяют проводить независимую оценку длительное время, получить достаточно большое количество анкет, заполненных получателями услуг, с наименьшими затратами. Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры рекомендуется все типы учреждений культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет:

Группа учреждений культуры

Группа учреждений культуры	Параметры	Количество анкет
Малые учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
Средние учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные учреждения культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

Результаты независимой оценки представляются с разбивкой по способам оценки: таблицы 2.1, 2.2.

Таблица 2.1
Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

<i>Культурно-досуговых учреждений</i>	
<i>Пользователь</i>	
1.5 Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 7 баллов)	
2.1 Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (от 0 до 5 баллов)	
2.6 Транспортная и пешая доступность учреждения культуры (от 0 до 5 баллов)	
2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью)	
3.1 Удобство графика работы учреждения культуры (от 0 до 7 баллов)	
4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры (от 0 до 7 баллов)	
5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом (от 0 до 5 баллов)	
5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (от 0 до 9)	
5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий (от 0 до 10)	
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)	
<i>Всего</i>	
<i>Уровень удовлетворенности</i>	
<i>Итоговое значение, баллы (сумма)</i>	

Таблица 2.2

Оценка уровня удовлетворённости качеством указания услуги МУ «Кимрская городская библиотека»

Пользователь	2.1 Уровень комфорта пребывания в учреждении культуры (места для сидения,	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке,	2.6 Транспортная и пешая доступность учреждения культуры (от 0 до 5 баллов)	2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми	3.1 Удобство графика работы учреждения культуры (от 0 до 7 баллов)	3.3 Простота/удобство электронного каталога (от 0 до 7 баллов)	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения	5.5 Наличие информации о новых изданиях (от 0 до 10)	ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды
<i>Всего</i>										
<i>Уровень удовлетворенности</i>										
Итоговое значение, баллы (сумма)										

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения культуры формируется на основе оценок получателей услуги и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой учреждением культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

Таблица 3.1

Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта (требования)	Фактическое значение, балл	Коэффициент (от 0 до 1 баллов)	Всего
Общая информация об учреждении;			
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;			
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;			
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;			
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;			
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;			
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.			
ИТОГО			

Уровень открытости и доступности информации учреждения культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ого учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ого учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 Порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ого учреждения культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Культурно-досуговых учреждений города Кимры

Наименование требования/ информационного объекта	Значимость, баллы	Фактически е значение, баллы	Коэффициент (от 0 до 1 баллов)	Всего
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	<i>1</i>			
2. Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	<i>1</i>			
3. Адрес электронной почты	<i>1</i>			
4. Структура учреждения культуры	<i>1</i>			
5. Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	<i>1</i>			
6. Общая информация об учреждении	<i>1</i>			
7. Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	<i>1</i>			
8. Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	<i>1</i>			
9. Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	<i>1</i>			
10. Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<i>1</i>			
11. Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	<i>1</i>			
12. Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<i>1</i>			
13. Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры.	<i>1</i>			
14. Ограничения по ассортименту услуг	<i>0,5</i>			
15. Ограничения по потребителям услуг.	<i>0,5</i>			
16. Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры	<i>1</i>			
17. Услуги, оказываемые на платной основе.	<i>0,5</i>			
18. Стоимость оказываемых услуг.	<i>0,5</i>			
19. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	<i>1</i>			
20. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	<i>0,5</i>			

21. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5			
22. Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5			
23. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5			
24. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5			
25. Бесплатность, доступность информации	0,5			
26. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5			
27. Дата и время размещения информации	0,5			
28. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1			
29. Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1			
30. Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1			
31. Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1			
32. Режим, график работы учреждения культуры	1			
33. Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1			
34. Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2			
<i>ИТОГО</i>	<i>Макс. значение 29 балла</i>			

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
 МУК «Кимрская городская библиотека» города Кимры

Наименование требования/ информационного объекта	Значимость, баллы	Фактическое значение, баллы	Коэффициен т (от 0 до 1 баллов)	Всего
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>		
1. Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	<i>1</i>			
2. Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	<i>1</i>			
3. Адрес электронной почты	<i>1</i>			
4. Структура учреждения культуры	<i>1</i>			
5. Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	<i>1</i>			
6. Общая информация об учреждении	<i>1</i>			
7. Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	<i>1</i>			
8. Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	<i>1</i>			
9. Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	<i>1</i>			
10. Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<i>1</i>			
11. Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	<i>1</i>			
12. Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<i>1</i>			
13. Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры.	<i>1</i>			
14. Ограничения по ассортименту услуг	<i>0,5</i>			
15. Ограничения по потребителям услуг.	<i>0,5</i>			
16. Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры	<i>1</i>			
17. Услуги, оказываемые на платной основе.	<i>0,5</i>			
18. Стоимость оказываемых услуг.	<i>0,5</i>			
19. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	<i>1</i>			
20. Сохранение возможности	<i>0,5</i>			

навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта				
21. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5			
22. Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5			
23. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5			
24. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5			
25. Бесплатность, доступность информации	0,5			
26. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5			
27. Дата и время размещения информации	0,5			
28. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1			
29. Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2			
30. Электронная очередь/ электронная запись в учреждение	1			
31. Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1			
32. Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1			
33. Режим, график работы учреждения культуры	1			
34. Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1			
35. Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2			
<i>ВСЕГО</i>	<i>Макс. значение 30 балла</i>	-		

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ого учреждения культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ого учреждения культуры;

Z_{ik} - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ого учреждения культуры (см. Приложение 2 Порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры)

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ого учреждения культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Таблица 3.3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг МУК, расположенными на территории города Кимры Тверской области

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
МУК «№ДК 40 лет Октября»				
МУК «МЦКиД «Современник»				
МУК «Выставочный центр»				
МУ «Кимрская городская библиотека»				

* - определяется на основе Таблиц 2.1; 2.2

** - определяется на основе Таблицы 3.1

*** - определяется на основе Таблиц 3.2.1; 3.2.2

11. По итогам проведения анализа и обсуждения полученной информации о качестве оказания услуг общественный совет утверждает результаты независимой оценки.

На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (по каждой организации культуры отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры, утвержденные общественным советом, направляются в Комитет по делам культуры Тверской области.

12. Отдел по молодежной политике и культуре администрации города Кимры в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

13. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и порядок ее размещения, а также на официальном сайте Администрации города Кимры и муниципальных учреждений культуры.

Приложение 3
к Распоряжению
Администрации города Кимры
от 26.10.2015 №244-ра

**Анкета получателя услуг МУК «ДК 40 лет Октября», МЦКиД «Современник»,
«Выставочный центр»**

Показатель	баллы
1.5 Информирование о новых мероприятиях <i>от 0 до 7 баллов</i>	
2.1 Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) <i>от 0 до 5 баллов</i>	
2.6 Транспортная и пешая доступность учреждения культуры <i>от 0 до 5 баллов</i>	
2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) <i>от 0 до 5 баллов</i>	
3.1 Удобство графика работы учреждения культуры <i>от 0 до 7 баллов</i>	
4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры <i>от 0 до 7 баллов</i>	
5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом <i>от 0 до 5 баллов</i>	
5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам <i>от 0 до 9 баллов</i>	
5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий <i>от 0 до 10 баллов</i>	

Анкета получателя услуг МУ «Кимрская городская библиотека»

Показатель	баллы
2.1 Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) <i>от 0 до 5 баллов</i>	
2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) <i>от 0 до 9 баллов</i>	
2.6 Транспортная и пешая доступность учреждения культуры <i>от 0 до 5 баллов</i>	
2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) <i>от 0 до 5 баллов</i>	
3.1 Удобство графика работы учреждения культуры <i>от 0 до 7 баллов</i>	
3.3 Простота/удобство электронного каталога <i>от 0 до 7 баллов</i>	
4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры <i>от 0 до 7 баллов</i>	
5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом <i>от 0 до 5 баллов</i>	
5.5 Наличие информации о новых изданиях <i>от 0 до 10 баллов</i>	