

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данные для оценки	Значимость (балл)	Оценка
1. Открытость и доступность информации об организации культуры						12	9
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 5 баллов	все организации культуры	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	сайт учреждения	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда				сайт учреждения	1	1	
Адрес электронной почты				сайт учреждения	1	1	
Структура организации культуры				сайт учреждения	1	1	
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры				сайт учреждения	1	1	
1.2.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	Общая информация об учреждении	сайт www.bus.gov.ru	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год				сайт www.bus.gov.ru	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год				сайт www.bus.gov.ru	1	0	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год				сайт www.bus.gov.ru	1	0	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год				сайт www.bus.gov.ru	1	1	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества				сайт www.bus.gov.ru	1	0	
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год				сайт www.bus.gov.ru	1	1	
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						39	29,86
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	анкетирование	0-5	4,98
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	сайт учреждения	1	1
				Ограничения по ассортименту услуг	сайт учреждения	0,5	0,5
				Ограничения по потребителям услуг	сайт учреждения	0,5	0,5
				Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	сайт учреждения	1	1
				Услуги, оказываемые на платной основе.	сайт учреждения	0,5	0,5
				Стоимость оказываемых услуг	сайт учреждения	0,5	0,5
				Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	сайт учреждения	1	1
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	сайт учреждения	0,5	0,5
				Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	сайт учреждения	0,5	0,5
				Наличие независимой системы учета посещений сайта	сайт учреждения	0,5	0,5
				Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	сайт учреждения	0,5	0,5
				Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	сайт учреждения	0,5	0,5
				Бесплатность, доступность информации	сайт учреждения	0,5	0,5
				Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	сайт учреждения	0,5	0,5
				Дата и время размещения информации	сайт учреждения	0,5	0,5

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данные для оценки	Значимость (балл)	Оценка
	более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	сайт учреждения	1	0
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	экспертная оценка	анкетирование	0-9	8,72
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	анкетирование	0-5	4,98
2.6.	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	сайт учреждения	2	0
				Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	сайт учреждения	1	0
				Электронная очередь/электронная запись в учреждение	сайт учреждения	1	0
				Виртуальные экскурсии по организации культуры	сайт учреждения	1	0
2.7.	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	анкетирование	0-5	2,18
3. Время ожидания предоставления услуги						14	6,82
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	анкетирование	0-7	6,82
3.3.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	экспертная оценка	анкетирование	0-7	0
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						14	10,82
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	анкетирование	0-7	6,82
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	сайт учреждения	1	1
				Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	сайт учреждения	1	1
				Режим, график работы организации культуры	сайт учреждения	1	1
				Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	сайт учреждения	1	1
				Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	сайт учреждения	2	0
				Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	сайт учреждения	1	0
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						21	14,72
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	экспертная оценка	анкетирование	0-5	4,94
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный Министерство культуры РК; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	сайт учреждения	1	0
				Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	сайт учреждения	1	0
				Информационные сообщения о проведении независимой оценки	сайт учреждения	1	0

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данные для оценки	Значимость (балл)	Оценка
	улучшению качества работы организации			Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	сайт учреждения	1	0
				Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	сайт учреждения	1	0
				Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	сайт учреждения	1	0
5.3.	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	экспертная оценка	анкетирование	0-10	9,78
Всего						100	71,22

Дата заполнения: _____