УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
организациями культуры при
Министерстве культуры
Республики Татарстан

_____Р.Г.Сафиуллина

«28» 08 2017 года

Название организации: **Государственное бюджетное учреждение «Дом дружбы народов Татарстана»**
Дата, время проведения: апрель, май 2017 г.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

(Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Татарстан подготовлены в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 25 42 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)**			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры 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 организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	9 баллов

1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры 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 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» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
2	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)**			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	8 баллов

2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
3	**Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)**			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов

3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
4	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)**			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
5	**Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)**			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	9 баллов

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	10 баллов

Максимальная сумма баллов: 160
Итоговая сумма баллов: **156**

Комментарии:
1.1. – нет учредительных документов, устава, лицензии организации.
2.1. – нехватка мест в гардеробе, сидячих мест в зале;
5.1. - суммарный бал снижен по итогам обработки экспресс-опроса общественного мнения;

Председатель Совета Регионального общественного движения «Молодые и Успешные Республики Татарстан, оператор по сбору, анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры

М.Ю.Герасимова

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
организациями культуры при
Министерстве культуры
Республики Татарстан

_____Р.Г.Сафиуллина

«28» 08 2017 года

Название организации: **Государственное бюджетное учреждение «Дом дружбы народов Татарстана»**

Дополнительные критерии к установленным общим критериям независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

(Утверждено Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Татарстан от 25.01.2017 № 1)

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Факт. кол-во баллов
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры – 10 баллов**				
1.1	Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах, а также – английского (при необходимости): Сайт учреждения - Афиши, буклеты и пригласительные билеты - Брошюры, др.издания, диски – Владение персонала, сотрудников русским и	от 0 до 10 баллов: 2 балла 2 балла 2 балла 2 балла	все организации культуры	Официальный сайт организации культуры, изучение мнения получателей услуг	 2 2 0 2

	татарским языками - Обеспечение перевода спектаклей, выставок, экскурсий -	2 балла			2
2	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 10 баллов**				
2.1	Обеспечение безопасности: Охрана - пожарная безопасность - техника безопасности - медицинское сопровождение – др.средства защиты –	от 0 до 10 баллов 2 балла 2 балла 2 балла 2 балла 2 балла	все организации культуры	Изучение состояния учреждения с выездом на место, изучение мнения получателей услуг	2 2 2 1 2

Максимальная сумма баллов: 20
Итоговая сумма баллов: **17**

Комментарии:
1.1.– другие издания, диски – отсутствуют;
2.1. – нет штатного медицинского сотрудника (персонал может оказать первую медицинскую помощь).

Наименование учреждения	**Значение показателя (баллы)**	**Результаты (итоговое значение показателя)**	**% качества**	**Рейтинг**
Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Дом дружбы народов Татарстана»	**180**	**173**	**96%**	

Председатель Совета Регионального общественного движения «Молодые и Успешные Республики Татарстан, оператор по сбору, анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры

М.Ю.Герасимова