Приложение № 3

к постановлению И.О. Главы

администрации МР «Ахвахский район»

от 14.04.2016 г. № 39 А

**КРИТЕРИИ**

**независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями**

**МР «Ахвахский район» в сфере культуры и образования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Показатель | Источник  информации | Группа  учреждений | Диапазон значений показателей |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры и образовательной деятельности (0-30 баллов)** | | | | |
| 1.1 | Наличие общей информации об организации культуры и образовательной деятельности на официальном сайте организации и учреждении в сети «Интернет» в соответствии с директивными указаниями. | Официальный сайт учреждений и организации | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры и образовательной деятельности в сети «Интернет» в соответствии с директивными указаниями. | Официальный сайт учреждений и организации | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры и образовательной деятельности, размещенной на территории организации | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** | | | | |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры и образовательной деятельности. | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 2.3 | Удобство пользования  электронными сервисами предоставляемыми организациями и учреждениями культуры и образования (в том числе с помощью мобильных устройств) | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 2.4 | Удобство графика работы учреждений культуры и образования | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организаций и учреждений | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (0-20 баллов)** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 4.2 | Компетентность персонала | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)** | | | | |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов | Изучение мнения получателей услуг | Учреждения культуры и образования | 0-10 |