



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 22 » июля 2014 г.

№ 610-ОД

г. Воронеж

Об утверждении основных критериев для оценки эффективности качества
работы государственных учреждений культуры
Воронежской области

Во исполнение постановления правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с п. 4.1 протокола Общественного совета при департаменте культуры и архивного дела Воронежской области № 5 от 23.06.2014

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые основные критерии оценки эффективности качества работы государственных учреждений культуры Воронежской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя — начальника отдела профессионального искусства и художественного образования департамента культуры и архивного дела Воронежской области Э.А. Сухачеву.

Временно исполняющая обязанности
руководителя департамента

Е.Н. Ищенко

Утверждено
приказом департамента культуры и
архивного дела Воронежской области
от 21.07 2014 № 610-ОД

Основные критерии оценки эффективности качества работы государственных учреждений культуры Воронежской области

I группа – доступность:

- 1) Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (наличие пандусов и т.д.);
- 2) Доступность учреждения по режиму работы;
- 3) Наличие сайта с актуальной информацией, on-line услуг;
- 4) Наличие на официальном сайте учреждения публичных отчетов о деятельности;
- 5) Доступность цен по предлагаемым услугам учреждения;
- 6) Наличие полной информации в актуальном состоянии об учреждении на сайте www.bus.gov.ru;
- 7) Наличие при учреждении любительских объединений и клубов по интересам, мастер-классов, творческих лабораторий с учетом спроса и потребностей жителей.

II группа – комфортность:

- 1) Наличие возможности получение актуальной, своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт);
- 2) Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) учреждения современными средствами и специальной мебелью;
- 3) Безопасность здания;
- 4) Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания;
- 5) Внутреннее оформление помещения, комфортный температурный режим в помещении;
- 6) Состояние туалетных комнат, наличие питьевой воды, наличие гардероба, быстрота обслуживания в гардеробе;
- 7) Наличие средств связи (таксофон, телефон);
- 8) Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и

др.).

III группа - культура обслуживания:

- 1) Оперативность и качество обслуживания;
- 2) Использование инновационных форм в работе;
- 3) Соблюдение профессиональной этики;
- 4) Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книги отзывов и предложений);
- 5) Укомплектованность учреждений специалистами;
- 6) Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг.