

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
Общественным советом
Протокол № 1
от « 09 » 11 2016 г.

Показатели (критерии),
формируемые на основе изучения мнения получателей услуг, оказываемых
учреждениями культуры Чебаркульского городского округа

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 24)			
1.1	Полное и сокращённое наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, сведения об учредителе, учредительные документы	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения и свободном доступе для посетителей
1.2	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	от 0 до 5 баллов	Краеведческий музей, выставочный зал	Наличие информации на официальном сайте учреждения и свободном доступе для посетителей
1.3	Информирование о предстоящих представлениях, концертных программах	от 0 до 7 баллов	Центры досуга	Изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	Центры досуга	Изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 46)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения и свободном доступе для посетителей
2.3	Наличие дополнительных услуг в учреждении культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	Краеведческий музей	Изучение мнения получателей услуг

2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	Городская библиотека	Изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.7	Качество и содержание полиграфических материалов учреждений культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	Центры досуга	Изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	Библиотека	Изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, график работы, расписание занятий творческих коллективов, контактные телефоны.	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения и в свободном доступе для посетителей
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
5.2	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	Краеведческий музей, Выставочный зал	Изучение мнения получателей услуг
5.3	Разнообразие, сменяемость экспозиций (выставок) учреждений культуры	от 0 до 2 баллов	Краеведческий музей, Выставочный	Изучение мнения получателей услуг

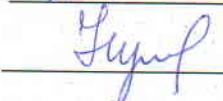
			й зал	
5.4	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	Городская библиотека	Изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие творческих коллективов по жанрам, любительских объединений	от 0 до 9 баллов	Центры досуга	Изучение мнения получателей услуг
5.6	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	Центры досуга	Изучение мнения получателей услуг

Председатель совета



Б.Е. Гославский

Секретарь совета



Н.В. Нужная