|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к приказу управления  культуры области  от 15.11.2016 г. № 368 |

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

**для культурно-досуговых учреждений**

**Таблица 1**

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Баллы** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |
| 2.3 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов |
| 5.2 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов |
| **Максимальный балл:** | | **60** |

**Соотношение балльных значений показателей и % респондентов, которые оценивают данные показатели на: «очень хорошо» + «хорошо»**

**Приложение к таблице 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 5** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 7** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 9** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 10** | |
| **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** |
| 0 | 0-20 | 0 | 0-14 | 0 | 0-10 | 0 | 0-9 |
| 1 | 21-36 | 1 | 15-27 | 1 | 11-20 | 1 | 10-19 |
| 2 | 37-53 | 2 | 28-40 | 2 | 21-30 | 2 | 20-28 |
| 3 | 54-70 | 3 | 41-53 | 3 | 31-40 | 3 | 29-37 |
| 4 | 71-87 | 4 | 54-66 | 4 | 41-50 | 4 | 38-45 |
| 5 | 88-100 | 5 | 67-79 | 5 | 51-60 | 5 | 46-54 |
|  |  | 6 | 80-92 | 6 | 61-70 | 6 | 55-63 |
|  |  | 7 | 93-100 | 7 | 71-80 | 7 | 64-73 |
|  |  |  |  | 8 | 81-90 | 8 | 74-83 |
|  |  |  |  | 9 | 91-100 | 9 | 84-93 |
|  |  |  |  |  |  | 10 | 94-100 |

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

**для музеев**

**Таблица 2**

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Баллы** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | |
| 1.1 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею | от 0 до 5 баллов |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |
| 2.4 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов |
| 5.2 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов |
| 5.3 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов |
| **Максимальный балл:** | | **60** |

**Соотношение балльных значений показателей и % респондентов, которые оценивают данные показатели на: «очень хорошо» + «хорошо»**

**Приложение к таблице 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 2** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 4** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 5** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 7** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 8** | |
| **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** |
| **0** | **0-40** | **0** | **0-20** | **0** | **0-20** | **0** | **0-14** | **0** | **0-10** |
| **1** | **41-70** | **1** | **21-40** | **1** | **21-36** | **1** | **15-27** | **1** | **11-22** |
| **2** | **71-100** | **2** | **41-60** | **2** | **37-53** | **2** | **28-40** | **2** | **22-34** |
|  |  | **3** | **61-80** | **3** | **54-70** | **3** | **41-53** | **3** | **35-46** |
|  |  | **4** | **81-100** | **4** | **71-87** | **4** | **54-66** | **4** | **47-58** |
|  |  |  |  | **5** | **88-100** | **5** | **67-79** | **5** | **59-70** |
|  |  |  |  |  |  | **6** | **80-92** | **6** | **71-82** |
|  |  |  |  |  |  | **7** | **93-100** | **7** | **83-94** |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **8** | **95-100** |

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

**для театров**

**Таблица 3**

| **Пункт приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | |
| 1.1 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в театре (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг театра (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность театра | от 0 до 5 баллов |
| 2.4 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |
| 2.5 | Качество и содержание полиграфических материалов театра (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1 | Удобство графика работы театра | от 0 до 7 баллов |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра | от 0 до 7 баллов |
| **Максимальный балл:** | | **60** |

**Соотношение балльных значений показателей и % респондентов, которые оценивают данные показатели на: «очень хорошо» + «хорошо»**

**Приложение к таблице 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 5** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 7** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 8** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 9** | |
| **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** |
| **0** | **0-20** | **0** | **0-14** | **0** | **0-10** | **0** | **0-10** |
| **1** | **21-36** | **1** | **15-27** | **1** | **11-22** | **1** | **11-20** |
| **2** | **37-53** | **2** | **28-40** | **2** | **23-34** | **2** | **21-30** |
| **3** | **54-70** | **3** | **41-53** | **3** | **35-46** | **3** | **31-40** |
| **4** | **71-87** | **4** | **54-66** | **4** | **47-58** | **4** | **41-50** |
| **5** | **88-100** | **5** | **67-79** | **5** | **59-70** | **5** | **51-60** |
|  |  | **6** | **80-92** | **6** | **71-82** | **6** | **61-70** |
|  |  | **7** | **93-100** | **7** | **83-94** | **7** | **71-80** |
|  |  |  |  | **8** | **95-100** | **8** | **81-90** |
|  |  |  |  |  |  | **9** | **91-100** |

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

**для библиотек**

**Таблица 4**

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** |
| --- | --- | --- |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |
| 2.2 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |
| 2.4 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов |
| 5.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов |
| **Максимальный балл:** | | **60** |

**Соотношение балльных значений показателей и % респондентов, которые оценивают данные показатели на: «очень хорошо» + «хорошо»**

**Приложение к таблице 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 5** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 7** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 9** | | **При оценке**  **по шкале**  **от 0 до 10** | |
| **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** | **баллы** | **%** |
| **0** | **0-20** | **0** | **0-14** | **0** | **0-10** | **0** | **0-9** |
| **1** | **21-36** | **1** | **15-27** | **1** | **11-20** | **1** | **10-19** |
| **2** | **37-53** | **2** | **28-40** | **2** | **21-30** | **2** | **20-28** |
| **3** | **54-70** | **3** | **41-53** | **3** | **31-40** | **3** | **29-37** |
| **4** | **71-87** | **4** | **54-66** | **4** | **41-50** | **4** | **38-45** |
| **5** | **88-100** | **5** | **67-79** | **5** | **51-60** | **5** | **46-54** |
|  |  | **6** | **80-92** | **6** | **61-70** | **6** | **55-63** |
|  |  | **7** | **93-100** | **7** | **71-80** | **7** | **64-73** |
|  |  |  |  | **8** | **81-90** | **8** | **74-83** |
|  |  |  |  | **9** | **91-100** | **9** | **84-93** |
|  |  |  |  |  |  | **10** | **94-100** |