|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к приказу управления  культуры области  от 09.03. 2016 г. № 85 |

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

**Таблица 1**

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Музеи** |
| --- | --- | --- |
| **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»**

**Таблица 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 |