|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к приказу управления  культуры области  от 03.12. 2015 г. № 593 |

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

**Таблица 1**

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Культурно-досуговые**  **организации** |
| --- | --- | --- |
| **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»**

**Таблица 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |