Автор: Евгений
16.12.2015 22:28 -

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
1.1	Информирование о новых мероприятиях			

от 0 до 7 баллов

культурно-досуговые организации

изучение мнения получателей услуг

2

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)

2.1

Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чи

от 0 до 5 баллов

все организации культуры

изучение мнения получателей услуг

2.2

Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, инфо		
от 0 до 9 баллов		
библиотеки		
изучение мнения получателей услуг		
2.3		
Транспортная и пешая доступность организации культуры		
от 0 до 5 баллов		
все организации культуры		
изучение мнения получателей услуг		
2.4		
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям		

от 0 до 5 баллов

все организации культуры

изучение мнения получателей услуг

3

Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)

3.1

Удобство графика работы организации культуры

от 0 до 7 баллов

все организации культуры

изучение мнения получателей услуг

3.2

Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов

от 0 до 7 баллов

театры, музеи

изучение мнения получателей услуг

3.3

Простота/удобство электронного каталога

от 0 до 7 баллов

библиотеки

изучение мнения получателей услуг

4

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до

4.1	
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
от 0 до 7 баллов	
все организации культуры	
изучение мнения получателей услуг	
5	
Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)	
5.1	
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	
от 0 до 5 баллов	
все организации культуры, за исключением театров	

изучение мнения получателей услуг

5.2

Наличие информации о новых изданиях

от 0 до 10 баллов

библиотеки

изучение мнения получателей услуг

5.3

Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

от 0 до 9 баллов

культурно-досуговые организации

изучение мнения получателей услуг

5.4

Качество проведения культурно-массовых мероприятий

от 0 до 10 баллов

культурно-досуговые организации

изучение мнения получателей услуг