Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации

от 5 октября 2015 г.

N 2515

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте  организации  культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте  организации  культуры |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование,заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все  организации  культуры | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных катал огов/наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте  организации  культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все  организации  культуры | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры | 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 до14) |  |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все  организации  культуры | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте  организации  культуры |
| 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 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все  организации  культуры | наличие информации на официальном сайте  организации  культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досу  говые  организации | изучение  мнения  получателей  услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досу  говые  организации | изучение  мнения  получателей  услуг |