Утверждёно решением Общественного

совета по культуре при

Главе ЗАТО г. Железногорск

(протокол № 3 от 30.06.2016)

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

| **№** | **Показатель** | **Баллы** | **Учреждение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении** | | |
| 1.1 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения | 0 - 4 | МВЦ |
| 1.2 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | 0 - 7 | Театры |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | 0 - 5 | все учреждения |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | 0 - 5 | все учреждения |
| 2.3 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | 0 - 5 | все учреждения |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  | |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность учреждения | 0 - 5 | все учреждения |
| 3.2 | Удобство графика работы учреждения | 0 - 5 | все учреждения |
| 3.3 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 0 - 5 | Театры |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | 0 - 8 | все учреждения |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом | 0 - 11 | все учреждения |
| 5.2 | Качество проведения экскурсий | 0 - 4 | МВЦ |
| 5.3 | Разнообразие экспозиций учреждения культуры | 0 - 4 | МВЦ |
| 5.4 | Разнообразие репертуара учреждения культуры | 0 - 10 | Театры |
| 5.5 | Материально-техническое обеспечение учреждения | 0 - 6 | все учреждения |

Таблица 1.2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

| **№** | **Показатель** | **Баллы** | **Учреждение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении** | | |
| 1.1 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 - 7 | все учреждения |

Таблица 1.3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте учреждения

| **№** | **Показатель** | **Баллы** | **Учреждение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждения** | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе, учредительные документы | 0 - 4 | все учреждения |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, описание предоставляемых услуг), материально - техническое обеспечение учреждения | 0 - 5 | все учреждения |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 0 - 5 | все учреждения |
| 2.2 | Время доступности информации с учетом перерывов в рабе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 0 - 6 | все учреждения |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** | | |
| 3.1 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 0 - 5 | все учреждения |