

Протокол № 1
заседания Общественного совета при Министерстве культуры
Республики Башкортостан

г. Уфа

09.03.2016

Место проведения заседания: Министерство культуры Республики Башкортостан, Революционная, 18 каб. № 2.

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

- | | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Садыкова
Марина Олеговна | – | председатель РОО «Центр польской культуры и просвещения «Возрождения» Республики Башкортостан», секретарь Регионального отделения Всероссийской творческой организации «Союз художников России» Республики Башкортостан, секретарь Общественного совета |
| Габитов
Фарит Фатихович | – | председатель Союза кинематографистов Республики Башкортостан Башкирского республиканского отделения «Союз кинематографистов Российской Федерации», заслуженный работник культуры Республики Башкортостан |
| Зиганшин
Камиль Фарухшинович | – | член Союза писателей России, Республики Башкортостан, лауреат Государственной премии Республики Башкортостан им.Салавата Юлаева, лауреат литературных премий |
| Пчелинцев
Виктор Александрович | – | депутат Государственного Собрания - Курултая Республики Башкортостан, председатель исполкома Региональной общественной организации «Собор русских Башкортостана», заслуженный юрист Республики Башкортостан |
| Фазылов
Хатип Сарварович | – | председатель Регионального отделения Всероссийской творческой общественной организации «Союз художников России» Республики Башкортостан, заслуженный художник Российской Федерации» |
| Шафиков
Рафаэль Габдрахимович | – | член Союза театральных деятелей Республики Башкортостан доцента ФГБОУ ВПО Уфимская государственная академия искусств им.З.Исмагилова |

Председательствовал:

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| Даутов
Нур Асгатович | – | председатель президиума РОО «Музыкальное общество Республики Башкортостан», заслуженный деятель искусств Российской Федерации, лауреат Государственной премии Республики Башкортостан им. Салавата Юлаева, председатель общественного совета |
|-------------------------|---|--|

Приглашенные: первый заместитель министра культуры Республики Башкортостан В.В.Латыпова, заместитель министра культуры Республики Башкортостан Р.Р.Алтынбаев, начальники структурных подразделений Минкультуры РБ, представители РОО поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан.

Повестка заседания:

1. Организация деятельности Общественного совета при Минкультуры РБ по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

2. О плане мероприятий Министерства культуры Республики Башкортостан по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016 год.

По результатам обсуждения решили единогласно:

1. Утвердить предложение Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан по выбору единого оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в 2016 году - Региональную общественную организацию поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан.

2. Утвердить перечень государственных учреждений по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в 2016 году и анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями в сфере культуры, (согласно приложению).

3. Утвердить критерии оценки качества оказания услуг в сфере культуры, (согласно приложению). Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг и анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями в сфере культуры, предлагаем дополнить в части оценки академических театров следующим критерием: «наличие «детской комнаты», значение показателя (да/нет), значение показателя в баллах на уровне (0,5), за исключением ГБУКИ РБ Башкирский государственный театр кукол и ГБУКИ Национальный молодежный театр Республики Башкортостан им. М.Карима.

4. Утвердить представленный РОО поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан график проведения выездных мероприятий для проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Башкортостан.

5. При взаимодействии по вопросам координации процесса проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры обращаться в отдел программного развития отрасли, информационной и сводно-аналитической работы (телефон: (347)280-87-74).

Председатель Общественного совета
при Министерстве культуры
Республики Башкортостан

Н.А.Даутов

ПЕРЕЧЕНЬ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

1. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Уфимское училище искусств (колледж).
2. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Сибайский колледж искусств.
3. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Салаватский музыкальный колледж.
4. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Октябрьский музыкальный колледж.
5. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Башкирский республиканский колледж культуры и искусства.
6. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Учалинский колледж искусств и культуры имени Салавата Низаметдинова.
7. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Башкирский хореографический колледж имени Рудольфа Нурева.
8. Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Башкортостан Средний специализированный музыкальный колледж.
9. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан учебно-методический центр по образованию Министерства культуры Республики Башкортостан.
10. Государственное бюджетное учреждение Дом дружбы народов Республики Башкортостан.
11. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Республиканский центр народного творчества.
12. Государственное бюджетное учреждение культуры Научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия Республики Башкортостан при Министерстве культуры Республики Башкортостан.
13. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Национальный музей Республики Башкортостан.
14. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный художественный музей имени М.В.Нестерова.
15. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный литературный музей Республики Башкортостан.
16. Государственное бюджетное учреждение культуры Республиканский музей Боевой славы Министерства культуры Республики Башкортостан.
17. Государственное бюджетное учреждение культуры Национальная библиотека имени Ахмет-Заки Валиди Республики Башкортостан.
18. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых.
19. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный театр оперы и балета.
20. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский орден Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури.
21. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический русский драматический театр Республики Башкортостан.
22. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный молодежный театр Республики Башкортостан имени Мустая Карима.
23. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики

Башкортостан Башкирский государственный театр кукол.

24. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Государственный русский драматический театр г. Стерлитамака.
25. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Салаватский государственный башкирский драматический театр.
26. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Сибайский государственный башкирский театр драмы имени Арслана Мубаракова.
27. Государственное автономное учреждение культуры и искусства Туймазинский государственный татарский драматический театр.
28. Государственное учреждение культуры и искусства Уфимский государственный татарский театр "Нур".
29. Государственное автономное учреждение культуры и искусства Нефтекамская государственная филармония.
30. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Сибайское концертно-театральное объединение.
31. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический ансамбль народного танца имени Файзи Яскарова Республики Башкортостан.
32. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный симфонический оркестр Республики Башкортостан.
33. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Государственный концертный зал "Башкортостан".
34. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Стерлитамакское государственное театральное-концертное объединение.
35. Государственное автономное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирская государственная филармония имени Хусеина Ахметова.
36. Государственное унитарное предприятие Республики Башкортостан Киностудия "Башкортостан".
37. Государственное унитарное предприятие Кинотеатр "Ролина", г. Уфа.
38. Государственное бюджетное учреждение Республики Башкортостан "Конгресс-холл".
39. Государственное бюджетное учреждение Республиканский историко-культурный музей-заповедник "Древняя Уфа".
40. Государственное бюджетное учреждение Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан.

Приложение № 2
к протоколу от 09.03.2016

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

№ п/п		Единица измерения (значение показателя)		Значение показателя в баллах
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);			Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1- 1.2.)
1.1	Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет		1/0
1.2	Наличие информации об организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления услуг организациями, стоимостью) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет		1/0
2	Информирование населения о деятельности организации, в том числе:			Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 2.1- 2.2)
2.1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано		1 0,5 0
2.2	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано		1 0,5 0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг:			Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1- 3.2)
3.1	Телефон	да/нет		1/0
3.2	Электронная почта или электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет		1/0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:			Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)
4.1	Доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%		от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100

4.2	доля результативных обращений в организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
1	Доступность организации для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1-1.2)
1.1	оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/частично оборудована/не оборудована	1 0,5 0
1.2	оборудование в организации входных зон внутренних помещений, лестниц, туалетов и пр. для маломобильных групп населения	оборудована/частично оборудована/не оборудована	1 0,5 0
2	Уровень комфортности пребывания в организации:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 2.1-2.3)
2.1	наличие необходимого оборудования, мебели и их состояние	да/нет	1/0
2.2	общее состояние территории организации (чистота, общее оформление)	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
2.3	возможность хранения личных вещей	да/нет	1/0
3	Для всех организаций: раздача информационных материалов	да/нет	1/0
4	Для библиотек: обеспеченность организации необходимой литературой, ее комплектность	обеспечена/частично обеспечена/не обеспечена	1 0,5 0
4.1	состояние литературы	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
5	Для театров: Акустическое (звуковое) оформление	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
5.1	светотехническое оформление	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
5.2	комфортность посадочных мест	комфортно/не комфортно	1/0
6	Для библиотек: Состояние читального зала (оборудованность)	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
6.1	комфортность работы в читальном зале	комфортно/не комфортно	1/0
7	Для музеев: Качество экспозиций (экспонатов)	хорошее/среднее/плохое	1 0,5 0
7.1	обновляемость экспозиций	редко/часто	от 0 до 1

8	Стоимость услуг:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 8.1-8.2)
8.1	доступность цены на оказываемые услуги	доступна/частично доступна/не доступна	1 0,5 0
8.2	соответствие цены качеству услуги	соответствует/частично соответствует/не соответствует	1 0,5 0
9	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 9.1-9.3)
9.1	наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет	1/0
9.2	наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет	1/0
9.3	наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет	1/0
10	Удобство графика работы организации	удобен/частично удобен/неудобен	1 0,5 0
11	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
III. Время ожидания предоставления услуги			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
2	Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	от 0 до 1
3	Для театров: Время ожидания в: гардероб, буфет, туалет	быстро/медленно	от 0 до 1
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций			
1	Доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
V. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг организацией			
№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100 в баллах

1.1	- качеством проведения экскурсий (музеи) - разнообразием репертуара организации (театры) - наличием востребованной литературы, (библиотеки)	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.2	оборудованием, мебелью и их состоянием	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.3	общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.4	возможностью хранения личных вещей	%	значение показателя (в %), деленное на 100
1.5	доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.6	соответствием цены качеству услуг	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
3	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающих услуги в
сфере культуры

Полное название организации _____
Дата _____ Ваш возраст: полных лет _____

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры.
Просим Вас с пониманием относиться к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые
вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя. Ваши личные данные нигде не прозвучат.
Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:

1. хорошо информирован (а)
2. слабо информирован (а)
3. не информирован (а)

2. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях
организации (для мужев):

1. хорошо информирован (а)
2. слабо информирован (а)
3. не информирован (а)

3. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих представленных и поставках
(для телефонов):

1. хорошо информирован (а)
2. слабо информирован (а)
3. не информирован (а)

4. Доступно ли взаимодействие по телефону, по электронной почте, с помощью электронных
сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том
числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы
организации:

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

5. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными (в том числе для инвалидов и других
маломобильных групп населения):

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

6. Считаете ли Вы, доступными цены на оказываемые услуги, организациями:

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

7. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники
организации:

1. Доброжелательны
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны

8. Удовлетворены ли Вы, временем ожидания ответа при обращении по телефону в организацию:

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет

3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

9. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники организации:

1. Компетентны
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны

10. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг
организацией:

№ п/п	Нет, не удовлетво рен	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да, удовлетво рен
1. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
2. общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	1	2	3	4
3. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
4. доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	1	2	3	4
5. соответствием цены качеству услуг	1	2	3	4
6. качеством проведения экскурсий (музеи)	1	2	3	4
7. разнообразием репертуара организации культуры (театры)	1	2	3	4
8. наличием востребованной литературы (библиотеки)	1	2	3	4
9. состоянием читального зала (библиотеки)	1	2	3	4

11. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых организацией:

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым:

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать

13. Что Вас не устраивает в работе организации?

14. Как, с Вашей точки зрения, можно улучшить работу организации?

Приложение 4
к протоколу от 09.03.2016

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями
в сфере культуры

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
I. Открытость и доступность информации об организации			
1	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1-1.2)
1.1	Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	1/0
1.2	Наличие информации об организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления услуг организациями, стоимостью) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0
2	Информирование населения о деятельности организации, в том числе:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 2.1-2.2)
2.1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано	1 0,5 0
2.2	Информирование о предстоящих представленных и постановках	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано	1 0,5 0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и покупателей социальных услуг:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)
3.1	Телефон	да/нет	1/0
3.2	Электронная почта или электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с покупателями услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

4.2	доля результативных обращений в организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
1	Доступность организации для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1-1.2)
1.1	оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных покупателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0
1.2	оборудование в организации входных зон внутренних помещений, лестниц, туалетов и пр. для маломобильных групп населения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0
2	Уровень комфортности пребывания в организации:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 2.1-2.3)
2.1	наличие необходимого оборудования, мебели и их состояние	да/нет	1/0
2.2	общее состояние территории организации (чистота, общее оформление)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
2.3	возможность хранения личных вещей	да/нет	1/0
3	Для всех организаций: раздача информационных материалов	да/нет	1/0
4	Для библиотек: обеспеченность организации необходимой литературой, ее комплектность	обеспечена/ частично обеспечена/ не обеспечена	1 0,5 0
4.1	состояние литературы	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5	Для театров: Акустическое (звуковое) оформление	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5.1	светотехническое оформление	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5.2	комфортность посадочных мест	комфортно/ не комфортно	1/0
6	Для библиотек: Состояние читального зала (оборудованность)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
6.1	комфортность работы в читальном зале	комфортно/ не комфортно	1/0

7	Для мужев: Качество экспозиций (экспонатов)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
7.1	обновляемость экспозиций	редко/ часто	от 0 до 1
8	Стоимость услуг:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 8.1-8.2)
8.1	доступность цены на оказываемые услуги	доступна/ частично доступна/ не доступна	1 0,5 0
8.2	соответствие цены качеству услуги	соответствует/ частично соответствует/ не соответствует	1 0,5 0
9	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 9.1-9.3)
9.1	наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования	да/нет	1/0
9.2	наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет	1/0
9.3	наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет	1/0
10	Удобство графика работы организации	удобен/ частично удобен/ неудобен	1 0,5 0
11	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
III. Время ожидания предоставления услуги			
	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
2	Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	от 0 до 1
3	Для театров: Время ожидания в: - гардероб - буфет - туалет	быстро/ медленно	от 0 до 1
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций			
№ п/п			
1	Доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100

V. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг организацией			
№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100в баллах
1.1	- качеством проведения экскурсий (музеи) - разнообразием репертуара организации (театры) - наличием востребованной литературы, (библиотеки)	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.2	оборудованием, мебелью и их состоянием	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.3	общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.4	возможностью хранения личных вещей	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.5	доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
1.6	соответствием цены качеству услуг	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100
3	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	%	от 0 до 1 балла, значение показателя (в %), деленное на 100