

**Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания
услуг БУК «Тюкалинский историко-краеведческий музей»**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Фактическая оценка (суммируются баллы всех членов и делятся на их кол-во)
Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 24)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения	5
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения	3,2
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения. Виртуальные экскурсии по учреждению.	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,3
1.5	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг	3,8
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,3
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые услуги. Условия предоставления услуг.	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения	4,8

2.3	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализация мероприятий, аудиогид и прочее)	От 0 до 8 баллов	Изучение мнения получателей услуг	3,9
2.4	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,2
3.Время ожидания предоставления услуги (От 0 до 14)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,3
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг	6,3
4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14 баллов)				
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,3
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, режим, график работы, контактные телефоны, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на официальном сайте учреждения	5,0
5.Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (на основании анкет)	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг	4,0
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы учреждения; 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	Наличие информации на официальном сайте учреждения	4,0
5.3	Качество проведения экскурсий	От 0 до 4 баллов	Изучение мнения получателей услуг	3,4

5.4.	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	От 0 до 2 баллов	Изучение мнения получателей услуг	1,8
------	---	------------------	-----------------------------------	-----

Вывод: в соответствии с приведенной выше значением показателей учреждением набрано 66,6 балл, что является удовлетворительной оценкой качества оказания муниципальных услуг.