

Показатели
характеризующие общие критерии оценки качества деятельности учреждений
культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области

МУЗЕИ
МБУК Мемориальный музей В.П. Чкалова
МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Способ оценки	Примечания
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации, сведения об учредителе, учредительные документы	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
1.1.1.	Полное наименование организации, сокращенное наименование организации	0 баллов – нет 1 балл - есть	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
1.1.2.	Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.3.	Адрес электронной почты	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.4.	Структура организации	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.1.5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации	От 0 до 7 баллов	Наличие информации на сайте bus.gov.ru	Обязательный критерий
1.2.1.	Общая информация об учреждении	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.2.	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.4.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.5.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.6.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	0 баллов – нет 1 балл - есть		
1.2.7.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год	0 баллов – нет 1 балл - есть		

1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)	От 0 до 5 баллов		Анкетирование
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	От 0 до 5 баллов		
2.2.1	Перечень услуг, оказываемых организацией	1 – есть, 0 - нет		
2.2.2.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.3.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 - нет		
2.2.4.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1– есть, 0 - нет		
2.2.5.	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.6.	Стоимость оказываемых услуг	0,5– есть, 0 - нет		
2.2.7.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1– есть, 0 - нет		
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0 – 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
2.3.1.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	0,5 – есть, 0 - нет	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
2.3.2.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5– есть, 0 - нет		

2.3.3.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.4.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.5.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.6.	Бесплатность, доступность информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.7.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.8.	Дата размещения информации	0,5– есть, 0 - нет		
2.3.9.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1– есть, 0 - нет		
2.4.	Наличие дополнительных услуг организации (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и т.д.)	От 0 до 8 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг организации культуры (наличие мест общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и т.д.)? (0 – очень плохо, 8 – отлично)
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете транспортную и пешую доступность учреждения? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
2.6.	Электронный билет организации /возможность бронирования билетов/ электронная очередь	От 0 до 5 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
2.6.1.	Наличие электронных билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.2.	Наличие электронного бронирования билетов	1– есть, 0 - нет		
2.6.3.	Наличие электронной очереди	1– есть, 0 - нет		
2.6.4.	Наличие электронных каталогов	1– есть, 0 - нет		
2.6.5.	Наличие электронных документов, доступных для получения	1– есть, 0 - нет		
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов		
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство

				графика работы учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удобство процедуры покупки (бронирования) билетов? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
04.02.17	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	От 0 до 7 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения? (0 – очень плохо, 7 – отлично)
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её 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	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий
4.2.1	Информация о руководителе организации, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1– есть, 0 - нет		
4.2.2.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1– есть, 0 - нет		
4.2.3.	Режим, график работы организации	1– есть, 0 - нет		
4.2.4.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1– есть, 0 - нет		
4.2.5.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2– есть, 0 - нет		
4.2.6.	Онлайн-консультант организации (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации)	1– есть, 0 - нет		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	От 0 до 5 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом? (0 – очень плохо, 5 – отлично)
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций,	От 0 до 6 баллов	Наличие информации на официальном сайте организации	Обязательный критерий

	утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации			
5.2.1	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации (или виджет на сайте учреждения)	1 – есть, 0 - нет		
5.2.2.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций	1– есть, 0 - нет		
5.2.3.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1– есть, 0 - нет		
5.2.4.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации	1– есть, 0 - нет		
5.2.5.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации	1– есть, 0 - нет		
5.2.6.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	1– есть, 0 - нет		
5.3.	Качество проведения экскурсий	От 0 до 4 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете качество проведения экскурсий? (0- очень плохо, 4 - отлично)
5.4.	Разнообразие экспозиций организации к	От 0 до 2 баллов	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)	Обязательный критерий Вопрос анкеты: Как вы оцениваете разнообразие экспозиций организации культуры? (0- плохо, 2 - хорошо)
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 100				