

Критерии оценки качества оказания услуг

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

- 1.1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;
- 1.2. Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры;
- 1.3. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

- 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения);
- 2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.
- 2.3. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;
- 2.4. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учётом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учёта 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 и время 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;
- 2.5. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид);
- 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры;
- 2.7. Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения;
- 2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

3. Время ожидания предоставления услуги

- 3.1. Удобство графика работы учреждения культуры;
- 3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность организации культуры

- 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры;
- 4.2. Фамилии, имена, должности руководящего состава организации культуры, 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;

5. Удовлетворённость качеством оказания услуг

- 5.1. Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг организации культуры в целом;
- 5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определённых критериев эффективности работы организаций, утверждённый уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а так же предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации;
- 5.3. Качество проведения экскурсий;
- 5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры.