

ОТЧЕТ

учреждения – оператора

(Пермского государственного института культуры)

о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг учреждениями
культуры (УК)

Пермского края.

Пермь 2017

Методика проведения независимой оценки

В соответствии с техническим заданием организация-оператор Пермский государственный институт культуры (далее – ПГИК) на основании полученных от Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций первичных данных произвела оценку качества оказания услуг УК Пермского края.

Независимая экспертиза проводилась в сентябре – октябре 2017 г.

Оценка производилась в соответствии с методическими указаниями Министерства культуры РФ (Приказ министра культуры от 7 марта 2017 г.) по следующим группам показателей: 1) открытость и доступность информации об учреждении культуры; 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; 3) время ожидания предоставления услуги; 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

В каждой группе оценивались соответствующие пункты.

В группе 1: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование УК, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура УК, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности УК.

В группе 2: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждения культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых УК. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность УК. П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

В группе 3: Пп.3.1 Удобство графика работы УК.

В группе 4: П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала УК. П.п. 4.2. Информация о руководстве.

В группе 5: П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг УК. П.п. 5.2. Эффективность работы УК. П.п. 5.6.Разнообразие творческих групп, кружков по интересам. П.п. 5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Таким образом, оценке подвергались 15 показателей. Для оценки использовались материалы анкетирования потребителей (не менее 100 респондентов на каждое УК) и данные обследования сайтов учреждений культуры.

Для оценки в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ использовались шкалы различной протяженности от 0 до 5; от 0 до 6, от 0 до 7; от 0 до 9; от 0 до 10 баллов.

Организация-оператор разработал критерии оценивания каждого показателя в соответствии с предложенными шкалами. (См. Приложение 1).

Для построения внутрикраевого рейтинга были использованы средневзвешенные показатели оценки качества услуг по районам.

Результаты обследования сведены районными (городскими) отделами культуры в общую таблицу (См. Приложение 2). Были рассчитаны средние значения по району по каждому из 15 параметров. Далее суммировались средневзвешенные показатели по группам.

Результаты независимой оценки.

Для построения внутрикраевого рейтинга в каждой группе показателей нами выделены районы, набравшие максимальное и минимальное количество баллов.

Независимой общественной экспертизе подверглись в текущем году 5 групп учреждений культуры: театры, музеи, парки, филармонии, киноцентры.

Мы не вправе рассчитывать внутрикраевые рейтинги по двум группам: филармонии и киноцентры в связи с тем, что они представлены в единственном числе и, стало быть, являются уникальными учреждениями (См. Приложение 5 и 6).

Оценка в трех других группах культурных учреждений проводилась по следующим показателям: Открытость и доступность информации об учреждениях культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Отметим, что Законодатель в настоящее время вносит существенные поправки в вышеозначенные показатели. Заместитель Председателя Государственной думы ФС РФ Петр Толстой в интервью информировал общественность о том, что в проекте закона о независимой экспертизе учреждений культуры будут сохранены только два критерия: «В результате вместо пяти критериев остались только два: доступность и открытость информации об учреждении культуры, а также доступность для инвалидов. Причем второй критерий дополнен фразой «с учетом требований законодательства об объектах культурного наследия». (См.: В Госдуме вывели культуру из-под сквозных критериев оценки качества услуг.//Парламентская газета. 2 10 2017// <https://www.pnp.ru/culture/v-gosdume-vyveli-kulturu-iz-pod-skvoznykh-kriteriev-ocenki-kachestva-uslug.html>). Законопроект еще не принят, поэтому независимая экспертиза проводилась по 5 группам показателей. В отчете мы учли поправки в законопроект, предложенный Государственной думе.

Музеи

Самые высокий уровень оценки в по всем группам показателей продемонстрировали музеи г. **Березники (95 баллов)**, в том числе по показателю «Открытость и доступность информации» – 19 баллов (max 19), самый низкий – Кочевский район (46 баллов), в том числе в том числе по показателю «Открытость и доступность информации» - 5 баллов.

Более 80 баллов набрали музеи 15 районов Пермского края; более 70 баллов – 11 районов (см. Приложение 2. Внутрикравевой рейтинг музеев).

Парки

Первые строчки рейтинга занимают крупные города Пермского края – Пермь (80 баллов) и **Березники (94)**. Нижнюю строчку – город Чусовой (51 балл). По показателю «Открытость и доступность информации» Пермь и Березники набрали максимально допустимое количество баллов – 19. Город Чусовой – 7 баллов (см. Приложение 3. Внутрикравевой рейтинг парков).

Театры

В рейтинге участвовало 8 театров. Первое место в оценке заняли театры г. **Березники (95 баллов)**. Последнее – театры г. Лысьвы (67 баллов). В том числе по показателю «Открытость и доступность информации» - театры г. Березников – 19 баллов, а г. Лысьвы – 14 баллов (см. Приложение 4. Внутрикравевой рейтинг театров).

Концертные организации

В Пермском крае экспертиза осуществлялась в отношении двух концертных организаций (см. Приложение 5). По результатам независимой экспертизы обе продемонстрировали высокую степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг (76 и 75 баллов).

Киноцентр

Независимая экспертиза КГАУК "Пермкино", киноцентр "Премьер" выявила, что это УК имеет максимальные баллы по каждому показателю оценивания (см. Приложение 6).

Рекомендации по улучшению качества обслуживания потребителей услуг УК.

Для эффективной экспертизы работы учреждений культуры необходимо предложить муниципальным органам самоуправления (городским думам и др.) разработать положение о муниципальных общественных советах. Комиссиям по культуре соответствующих органов самоуправления взять на себя работу по формированию вышеуказанных советов.

Министерству культуры Пермского края провести учебу председателей общественных советов.

Учреждениям культуры рекомендовать отработку механизма обратной связи в интернет-коммуникациях, дающих возможность проводить анкетирование граждан об условиях предоставления услуг.

Министерству культуры разработать программу мероприятий по обеспечению прав инвалидов.

Предложения по совершенствованию работы УК.

Собранная информация носит обобщающий характер. В ней не отражено конкретное содержание деятельности отдельных учреждений культуры, их сильные и слабые позиции. Сама технология оценки не предполагает их выявления (см. Приложение 1). В силу этого обстоятельства рекомендации могут быть ограничены следующими:

1. Организовать систему трансляции опыта работы УК, занимающих лидирующее положение в рейтинге.

2. Поручить управлениям (отделам) культуры городов и районов организовать постоянно действующие курсы повышения квалификации сотрудников УК.

3. Рекомендовать Пермскому государственному институту культуры на факультете повышения квалификации разработать программу обучения работников УК по следующим направлениям: работа в социальных сетях; современные формы коммуникации с потребителями услуг УК; социально культурное проектирование и др.

Приложение 1.

Критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры

Критерии оценки определяются по двум группам показателей. Первая группа показателей определяется по итогам анализа сайтов учреждений культуры (УК). Вторая группа показателей определяется результатами опроса потребителей услуг учреждений культуры.

1. Показатели первой группы (по итогам анализа сайтов учреждений культуры)

Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование учреждений культуры (УК), местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе, учредительные документы.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть информация о полном и сокращенном наименовании культурно-досуговой учреждения;

2 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании УК; указано местонахождение и почтовый адрес.

3 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании УК; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты.

4 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании УК; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре УК.

5 баллов - есть информация о полном и сокращенном наименовании УК; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре УК, сведения об учредителе, учредительные документы.

Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности УК.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть краткая информация о государственном/муниципальном задании;

2 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании;

3 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания;

4 балла - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

5 баллов – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

6 баллов - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть полные промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания.

7 баллов – полная информация о выполнении государственного/муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности УК.

П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых УК

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – представлен перечень услуг;

2 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг.

3 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе.

4 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть прейскурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей.

5 баллов - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть прейскурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей. Информация предполагает возможность обратной связи (интерактивна).

П.п. 2.3. Навигация по сайту

0 баллов – сайта нет или он находится в нерабочем состоянии.

1 балл – сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта.

2 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта.

3 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, присутствует независимая система учета посещений сайта.

4 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, присутствует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту.

5 баллов- сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, присутствует независимая

система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту, информация бесплатна и доступна круглосуточно, указана дата и время размещения информации, доступен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг».

П.п. 4.2. Информация о руководстве

0 баллов – информация отсутствует;

1 балл – есть фамилия и инициалы директора учреждения культуры.

2 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК;

3 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК, контактные телефоны;

4 балла - есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК, контактные телефоны и адреса электронной почты;

5 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы;

6 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей;

7 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава УК, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей, сайт предоставляет возможность общения в онлайн-режиме (интерактивен).

П.п. 5.2. Эффективность работы учреждения культуры

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы учреждения, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

2 балла – на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы;

3 балла - на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы учреждения, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, есть краткие данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг УК;

4 балла - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг УК;

5 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг УК и предложения по улучшению качества ее деятельности;

6 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг УК, предложения по улучшению качества ее деятельности и план-график улучшения качества работы УК.

Приложение 2.

Музеи	Показатели										Сумма баллов	Место в рейтинге			
	Открытость и доступность информации		Комфортность условий					Доброжелательность		Удовлетворенность качеством					
	Max 5	Max 7	Max 7	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 7	Max 7	Max 5			Max 6	Max 9	Max 10
1	5	7	7	5	5	5	7	7	7	5	6	9	10	95	1
2	5	7	7	5	5	5	7	7	7	4	6	9	10	94	2
3	5	7	7	5	5	5	7	6	7	5	6	9	10	89	3

4	ГАУК "Мемориальный комплекс политических репрессий"	5	7	6	4	5	4	4	4	4	4	4	7	7	6	5	6	9	10	89	3
5	Ильинский муниципальный район	5	6	6	5	5	5	5	5	4	4	6	7	7	7	5	5	8	9	88	4
6	Чернушинский муниципальный район	5	7	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	5	5	7	9	88	4
7	КГАУ «Музей современного искусства»	5	7	6	5	4	4	5	5	0	7	7	7	7	7	5	6	9	10	87	5
8	Сивинский муниципальный район	5	7	6	5	5	4	5	5	3	7	7	7	6	5	4	4	8	10	87	5
9	Кудринский муниципальный район	5	6	7	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	5	4	4	6	9	87	5
10	г.Кунгур	5	7	5	4	5	5	5	5	4	6	7	7	7	5	6	6	6	10	87	5
11	Пермский муниципальный район	5	7	7	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	5	6	0	10	86	6	6
12	Чайковский муниципальный район	5	7	7	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	5	0	6	9	85	7	7
13	Горнозаводской муниципальный район	5	7	5	5	5	3	5	5	5	7	7	6	7	4	3	7	10	84	8	8
14	Юсьвинский муниципальный район	5	7	7	3	2	4	4	4	5	6	7	7	7	4	5	8	10	84	8	8

27	ГКБУК "Литературный музей В.П.Астафьева" (г.Чусовой)	4	7	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	5	4	0	9	73	17
28	Добрянский муниципальный район	3	6	5	4	4	4	4	4	4	4	6	6	7	6	4	5	0	9	71	18	18	
29	Кизеловский муниципальный район	4	1	4	4	5	5	3	5	6	6	5	5	6	8	71	18	18					
30	Гайнский муниципальный район	5	6	4	4	5	4	4	4	5	6	7	4	5	0	70	19	19					
31	Бардымский муниципальный район	5	6	2	4	4	4	5	4	6	6	4	4	4	2	69	20	20					
32	г.Кудымкар ГКБУК "Коми-Пермяцкий краеведческий музей им.П.И.Субботниа -Пермяка"	5	2	7	5	4	4	5	4	5	5	6	4	4	0	68	21	21					
33	Александровский муниципальный район	5	0	5	5	2	5	5	7	7	7	5	5	2	67	22	22						
34	г.Пермь ГКБУК «Пермский краеведческий музей»	4	7	5	4	5	4	5	0	5	7	4	5	4	0	67	22	22					

35	Суксунский муниципальный район	3	0	3	5	3	3	3	5	4	7	7	7	5	3	0	10	65
36	Октябрьский муниципальный район	4	5	3	5	5	3	5	0	4	7	7	6	4	4	0	9	64
37	Ординский муниципальный район	5	5	5	4	5	4	4	0	6	7	7	6	4	2	0	6	63
38	Кудымкарский муниципальный район	5	0	4	4	4	4	5	0	6	7	7	4	4	4	0	7	58
39	Оханский муниципальный район	0	0	5	4	0	0	4	0	6	6	6	5	4	5	6	7	52
40	Кочевский муниципальный район	2	0	3	3	3	2	5	0	5	5	5	5	4	4	4	1	46

23

24

25

26

27

28

Приложение 3.

Показатели		Сумма баллов			94	80	72
		Удовлетворенность качеством	Доброжелательность				
Парки	Удовлетворенность качеством	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Max 10	10	10	9	9
		Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Max 9	9	0	6	6
		Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом	Max 6	6	6	0	0
		Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Max 5	5	5	5	5
	Доброжелательность	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты	Max 7	6	7	7	7
		Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Max 7	7	7	7	7
	Время ожидания	Удобство графика работы организации культуры	Max 7	7	7	7	7
	Комфортность условий	Удобство использования электронными сервисами	Max 5	5	5	0	0
		Транспортная и пешая доступность организации культуры	Max 5	5	5	5	5
		Организация сайта КДУ	Max 5	5	0	0	0
		Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	Max 5	5	5	5	5
		Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Max 5	5	4	5	5
	Открытость и доступность информации	Информирование о новых мероприятиях	Max 7	7	7	4	4
		Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Max 7	7	7	7	7
		Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Max 5	5	5	5	5
		г.Березники					
		г.Пермь					
		Чайковский муниципальный район					
1							
2							
3							

4	Лысьвенский городской округ	5	7	3	4	5	5	5	5	4	5	6	5	4	2	0	7	67
5	Чусовской муниципальный район	4	3	0	4	3	2	5	0	6	5	6	4	0	0	9	51	

Приложение 4.

Показатели		Сумма баллов		95	88
		Удовлетворенность качеством	Доброжелательность		
Театры	Удовлетворенность качеством	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Max 10	10	8
		Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Max 9	9	7
		Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом	Max 6	6	6
		Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Max 5	5	4
	Доброжелательность	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты	Max 7	7	7
		Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Max 7	7	7
	Время ожидания	Удобство графика работы организации культуры	Max 7	7	7
	Комфортность условий	Удобство использования электронными сервисами	Max 5	5	4
		Транспортная и пешая доступность организации культуры	Max 5	5	5
		Организация сайта КДУ	Max 5	5	5
		Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	Max 5	5	5
		Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Max 5	5	4
	Открытость и доступность информации	Информирование о новых мероприятиях	Max 7	7	7
		Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Max 7	7	7
		Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Max 5	5	5
1	г.Березники				
2	КГАУК "Пермский академический Театр-Театр"				

3	ГКБУК "Коми-Пермяцкий национальный драматический театр им.М.Горького", г.Кудымкар	5	7	7	4	5	4	5	4	5	4	6	6	7	4	5	8	8	85
4	Городской округ г.Губаха	5	7	7	5	3	2	5	4	6	7	6	7	6	5	6	5	10	83
5	Чайковский муниципальный район	5	7	7	5	5	5	3	7	7	6	7	6	5	0	6	9	82	
6	ГКБУК "Пермский театр оперы и балета им П.И.Чайковского"	4	0	7	5	5	4	5	5	5	7	7	7	5	0	9	10	78	
7	Г.ПЕРМЬ	5	5	6	5	4	4	5	4	7	6	5	5	5	0	10	76		
8	Лысьвенский городской округ	5	7	2	4	5	2	5	4	5	6	5	4	6	0	7	67		

Приложение 5.

Показатели		Сумма баллов			
		Макс	Полученные		
Удовлетворенность качеством	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Max 5	4	5	
	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	Max 6	1	2	
	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Max 9	6	0	
	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Max 10	8	10	
	Доброжелательность	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Max 7	6	7
		Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты	Max 7	6	6
	Время ожидания	Удобство графика работы организации культуры	Max 7	6	6
	Комфортность условий	Удобство использования электронными сервисами	Max 5	5	4
		Транспортная и пешая доступность организации культуры	Max 5	5	5
		Организация сайта КДУ	Max 5	3	5
		Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	Max 5	3	4
		Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Max 5	4	5
Открытость и доступность информации	Информирование о новых мероприятиях	Max 7	7	4	
	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Max 7	7	7	
	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительных документах	Max 5	5	5	
Концертные организации	г. Пермь, ГАУК «Пермская краевая филармония»				
1				76	
2	г. Пермь			75	

Приложение 6.

Показатели		Сумма баллов		
		Мак	Получено	
Показатели	Удовлетворенность качеством	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Мак 10	10
		Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Мак 9	9
		Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	Мак 6	6
		Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Мак 5	5
	Доброжелательность	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты	Мак 7	7
		Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Мак 7	7
	Время ожидания	Удобство графика работы организации культуры	Мак 7	7
	Комфортность условий	Удобство использования электронными сервисами	Мак 5	5
		Транспортная и пешая доступность организации культуры	Мак 5	5
		Организация сайта КДУ	Мак 5	5
		Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	Мак 5	5
		Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Мак 5	5
	Открытость и доступность информации	Информирование о новых мероприятиях	Мак 7	7
		Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Мак 7	7
		Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Мак 5	5
Производство, прокат и показ фильмов		КГАУК "Пермкино", киноцентр "Премьер"		
		1		