

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и искусств 2018 году.**

**(Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27.04.2018 г.)**

МУ «Водненский ДК» МОГО «Ухта

(Количество анкет - 50)

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	Способ оценки
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	от 0 до 33,33 баллов	31	наличие информации на информационном стенде и на официальном сайте организации культуры сайт
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	от 0 до 33,33 баллов	33	наличие информации на официальном сайте организации культуры сайт

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 33,33 баллов	33	изучение мнения получателей услуг в 2 анкеты
<b>ИТОГО:</b>		<b>97 баллов</b>		
2	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	от 0 до 50 баллов	45	изучение мнения получателей услуг в 4 анкеты; опросы по возможности; личное посещение оператором по возможности
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 50 баллов	45	изучение мнения получателей услуг в 4 анкеты
<b>ИТОГО:</b>		<b>90 баллов</b>		
3	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	от 0 до 30 баллов	24	изучение мнения получателей услуг в 3 анкеты; опросы по возможности; личное посещение

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			оператором по возможности
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	от 0 до 40 баллов	32	<p>изучение мнения получателей услуг сайт;</p> <p>в. 3 анкеты;</p> <p>опросы по возможности;</p> <p>личное посещение оператором по возможности</p>
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	от 0 до 30 баллов	24	В. 3 анкеты
<b>ИТОГО:</b>		<b>80 баллов</b>		
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в	от 0 до 40 баллов	40	изучение мнения получателей услуг в. 6 анкеты;

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			опросы по возможности
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 40 баллов	40	изучение мнения получателей услуг в. 6 анкеты
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 20 баллов	20	изучение мнения получателей услуг в. 6 анкеты; опросы по возможности
<b>ИТОГО:</b>		<b>100 баллов</b>		
5	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 30 баллов	30	изучение мнения получателей услуг в. 9 анкеты
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 20 баллов	16	изучение мнения получателей услуг в.8 анкеты опросы по возможности
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей	от 0 до 50 баллов	41	изучение мнения получателей услуг

услуг)			в. 8 анкеты
<b>ИТОГО:</b>		<b>87 баллов</b>	
<b>Итоговый балл по учреждению:</b>		<b>90,8</b>	