**Независимая оценка качества услуг:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| № п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| **1.** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятель- ности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актамиОписание: https://vip.1cult.ru/system/content/image/60/1/2703557/:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 100% | 100 баллов |
|  |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функциониро- вания дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для по-дачи электронного обращения/ жалобы /предложения; раздел "Часто задава-емые вопросы"; получение консульта- ции 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) | 100 баллов | 80% | 80 баллов |
| 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) | 100 баллов | 80% | 80 баллов |
| Итого | 260% | 260 баллов |
| **2.** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" Описание: https://vip.1cult.ru/system/content/image/60/1/2703558/** |
|  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфорт- ных 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 организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 80% | 80 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворен- ных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 80% | 80 баллов |
| Итого | 160% | 160 баллов |
| **3.** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** |
| З.1. | Оборудование территории, прилегаю- щей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
|  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктиро-вание) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 0% | 0 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворен- ных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | 70% | 70 баллов |
| **4.** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" Описание: https://vip.1cult.ru/system/content/image/60/1/2703558/** |
|  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечива- ющих первичный контакт и информи- рование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 90% | 90 баллов |
| 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) | 100 баллов | 90% | 90 баллов |
| 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) | 100 баллов | 90% | 90 баллов |
| Итого | 270% | 270 баллов |
| **5.** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" Описание: https://vip.1cult.ru/system/content/image/60/1/2703558/** |
|  |
| 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) | 100 баллов | 90% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 90% | 90 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 90% | 90 баллов |
| Итого | 270 % | 270 баллов |