Приложение 2.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями**

**культуры и искусствав 2018 году.**

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

МУ «Центральная библиотека» МОГО «Ухта»

(Количество оцениваемых филиалов - 11, количество анкет - 270)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Оценка** | **Способ оценки** |
| 1 | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | |
| 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 | 30 | изучение мнения получателей услуг  в. 2 анкеты |
| **ИТОГО:** | | **94 балла** | | |
| 2 | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | |
| 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 | 50 | 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 | 50 | изучение мнения получателей услуг  в 4 анкеты |
| **ИТОГО:** | | **100 баллов** | | |
| 3 | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | |
| 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;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в оргаанизации | от 0 до 30 баллов | 26 | изучение мнения получателей услуг  в. 3 анкеты;  опросы по возможности;  личное посещение оператором по возможности |
| 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 (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | от 0 до 40 баллов | 35 | изучение мнения получателей услуг  сайт;  в. 3 анкеты;  опросы по возможности;  личное посещение оператором по возможности |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | от 0 до 30 баллов | 26 | В. 3 анкеты |
| **ИТОГО:** | | **87 баллов** | | |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | |
| 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 общего числа опрошенных получателей услуг) | от 0 до 40 баллов | 40 | изучение мнения получателей услуг  в. 6 анкеты;  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 |
| **ИТОГО:** | | **100 баллов** | | |
| 5 | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | |
| 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 | 29 | 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 | 20 | 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 услуг) | от 0 до 50 баллов | 49 | изучение мнения получателей услуг  в. 8 анкеты |
| **ИТОГО:** | | **98 баллов** | | |
| **Итоговый балл по учреждению:** | | **95,8** | | |