**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 |