

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.)

МБУК «Централизованная библиотечная система» МО ГО «Инта»
(Количество оцениваемых филиалов – 7, количество анкет - 198)

№ 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
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
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	29	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		93 балла		

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	Способ оценки
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	48	изучение мнения получателей услуг
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	от 0 до 50 баллов	48	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		96 балла		
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 организации 	от 0 до 30 баллов	29	изучение мнения получателей услуг
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	от 0 до 40 баллов	38	изучение мнения получателей услуг, сайт

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	Способ оценки
	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			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	от 0 до 30 баллов	29	
ИТОГО:		96 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
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
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
ИТОГО:		100 баллов		
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам	от 0 до 30 баллов	30	изучение мнения

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	Способ оценки
	и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			получателей услуг
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
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
ИТОГО:		99 баллов		
Итоговый балл по учреждению:		96,8		