**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества условий**

**оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Макси-мальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| **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[[1]](#footnote-1):  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 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) | 100 баллов | 30% | 30 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 | 40% | 40 баллов |
| **Итого** | | | **100%** | **100 баллов** |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[[2]](#footnote-2)** | | | |
| 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 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 | 30% | 30 баллов |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| **Итого** | | | **100%** | **100 баллов** |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | |
| 3.1[[3]](#footnote-3). | 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 организации | 100 баллов | 30% | 30 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 (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| **Итого** | | | **100%** | **100 баллов** |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»[[4]](#footnote-4)** | | | |
| 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) | 100 баллов | 40% | 40 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 | 40% | 40 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 | 20% | 20 баллов |
| **Итого** | | | **100%** | **100 баллов** |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[[5]](#footnote-5)** | | | |
| 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 | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| **Итого** | | | **100%** | **100 баллов** |

1. [Статья 36.2](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA8088457D47E47568333042E64607C5EDB3B2289E78Fe6L6G) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA80B8B5AD4774F568333042E6460e7LCG) Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187). [↑](#footnote-ref-1)
2. Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA8088457D47E47568333042E64607C5EDB3B2289E783e6L7G) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. [↑](#footnote-ref-2)
3. Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA80B8553D27D47568333042E64607C5EDB3B2289E78A60073Be7LEG) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073). [↑](#footnote-ref-3)
4. Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA8088457D47E47568333042E64607C5EDB3B2289E783e6L7G) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. [↑](#footnote-ref-4)
5. Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=47B74F8F97DB94FF26AD0C32A09E7EA8088457D47E47568333042E64607C5EDB3B2289E783e6L7G) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. [↑](#footnote-ref-5)