**Результаты проведения НОК2018 год**

**Междуреченский городской округ, Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец Культуры «Распадский», 4214012160**

Таблица 1 ­ ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (МБУК ДК «Распадский») за 2018 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<1>](file:///C%3A%5CUsers%5Cbnv%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CV9HRU9OF%5C%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%283%29.docx#P162):- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения**  |  |  | **95** |
| 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 |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 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) опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1493 чел | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **50** |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| **Баллы Вашего учреждения** |  |  |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[<2>](file:///C%3A%5CUsers%5Cbnv%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CV9HRU9OF%5C%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%283%29.docx#P163) |
| 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 | 50% | 50 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1492 чел | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **98** |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| **Баллы Вашего учреждения** |  |  |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» |
| 3.1. [<3>](file:///C%3A%5CUsers%5Cbnv%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CV9HRU9OF%5C%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%283%29.docx#P164) | 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 |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 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 |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **40** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  |  |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| **Баллы Вашего учреждения** |  |  |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»[<2>](file:///C%3A%5CUsers%5Cbnv%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CV9HRU9OF%5C%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%283%29.docx#P163) |
| 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)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 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)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 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)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| **Баллы Вашего учреждения** |  |  |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[<2>](file:///C%3A%5CUsers%5Cbnv%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CV9HRU9OF%5C%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%283%29.docx#P163) |
| 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)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)опрошенных - 1500 чел, удовлетворенных – 1500 чел | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
|  | **Баллы Вашего учреждения** |  |  | **100** |
| Итого | 100% | 100 баллов |