МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ТЕЛЬМИНСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННОЙ, КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ И СПОРТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ"

Численность респондентов: 40

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям

**49.3**

[1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,](https://bus.gov.ru/criterions/30094)(значимость показателя 40%),**баллы**

**16.0**

1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

[1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,](https://bus.gov.ru/criterions/30195)(значимость показателя 30%),**баллы**

**3.3**

Параметры

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами,баллы

**10**

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами,баллы

**12**

[1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,](https://bus.gov.ru/criterions/30191)(значимость показателя 30%),**баллы**

**30.0**

**0**

**30**

Параметры

1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия,баллы

**100**

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Сумма баллов по всем показателям

**70**

**0**

**100**

[2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы,](https://bus.gov.ru/criterions/30220)(значимость показателя 50%),**баллы**

**20.0**

**0**

**50**

Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос,баллы

**40**

[2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,](https://bus.gov.ru/criterions/30192)(значимость показателя 50%),**баллы**

**50.0**

**0**

**50**

Параметры

2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг,баллы

**100**

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Сумма баллов по всем показателям

**68**

**0**

**100**

[3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов,](https://bus.gov.ru/criterions/30194)(значимость показателя 30%),**баллы**

**24.0**

**0**

**30**

Параметры

3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх),баллы

**80**

[3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов,](https://bus.gov.ru/criterions/30089)(значимость показателя 30%),**баллы**

**12.0**

**0**

**30**

Параметры

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

[3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,](https://bus.gov.ru/criterions/30193)(значимость показателя 40%),**баллы**

**32.0**

**0**

**40**

Параметры

3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх),баллы

**80**

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

Сумма баллов по всем показателям

**40**

**0**

**100**

[4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы,](https://bus.gov.ru/criterions/30096)(значимость показателя 40%),**баллы**

**16.0**

**0**

**40**

Параметры

4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

[4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы,](https://bus.gov.ru/criterions/30091)(значимость показателя 40%),**баллы**

**16.0**

**0**

**40**

Параметры

4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

[4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия,](https://bus.gov.ru/criterions/30097)(значимость показателя 20%),**баллы**

**8.0**

**0**

**20**

Параметры

4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Сумма баллов по всем показателям

**40**

**0**

**100**

[5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы,](https://bus.gov.ru/criterions/30093)(значимость показателя 50%),**баллы**

**20.0**

**0**

**50**

Параметры

5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующиий вопрос анкеты,баллы

**40**

[5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,](https://bus.gov.ru/criterions/30092)(значимость показателя 20%),**баллы**

**8.0**

**0**

**20**

Параметры

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

[5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы),](https://bus.gov.ru/criterions/30098)(значимость показателя 30%),**баллы**

**12.0**

**0**

**30**

Параметры

5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

**40**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Неудовлетворительно | Ниже среднего | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |