## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**.Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информаци­онных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации   
 в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.**Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Итого по крит. 1 |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 82 | 90 | 100 | 92 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**.Обеспечение в организации  комфортных условий пребывания в организации (*транспортная/ пешая доступность, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*1*)*

**Показатель 2.3**.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Итого по крит. 2 |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 90 | 81 | 86 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**.Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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.

**Показатель 3.2.**Обеспечение 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).

**Показатель 3.3**.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Итого по крит. 3 |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 20 | 60 | 100 | 60 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказаниеуслуги при обращении в организацию (в % отобщего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Итого по крит. 4 |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 99 | 100 | 99 | 99 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

**Показатель 5.2.**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.3.**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Итого по крит. 5 |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 100 | 98 | 98 | 98 |

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | 1. **Открытость и доступность информации** | 1. **Комфорт условий представления услуг** | 1. **Доступность услуг для инвалидов.** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр» | 92 | 86 | 60 | 99 | 98 | 87.00 | 18 |