

Приложение №1  
к Протоколу заседания Общественного совета  
при Управлении культуры, молодежи и спорта  
Администрации города Абакана от 13.08.2020

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения								
			Значимость	ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры (max. 100 баллов)</b>	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 сети "Интернет"	100	0,3	91,25	86,25	91,25	73,75	85	81,25	92,5	73,75
	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;	100	0,3	100	90	90	90	90	100	90	90



Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, Балл	Наименование учреждения									
			Значимость	ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ	
<b>(max. 100 баллов)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>											
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,5	92,77	95,02	93,4	98,86	90,1	96,39	89,97	87,81	
<b>Итого по критерию «комфортность»:</b>		<b>100</b>		<b>96,38</b>	<b>97,51</b>	<b>96,7</b>	<b>99,43</b>	<b>95,05</b>	<b>98,2</b>	<b>94,98</b>	<b>93,9</b>	
<b>3. Доступность услуг</b>	Оборудование территории,	100	0,3	60	40	80	40	60	20	60	20	

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения									
			Значимость	ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ	
для инвалидов (маx. 100 0 баллов)	прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.											
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100	0,4	60	40	20	0	0	0	0	0	0
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	0,3	91,51	93,37	87,44	92,16	88,78	94,92	85,53	87,97	87,97
<b>Итого по критерию «доступность услуг для инвалидов»:</b>		<b>100</b>		<b>69,45</b>	<b>56,01</b>	<b>58,23</b>	<b>39,65</b>	<b>44,63</b>	<b>34,48</b>	<b>43,66</b>	<b>32,39</b>	
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации (маx. 100 баллов)</b>	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	100	0,4	98,43	98,51	94,04	99,67	96,37	97,54	95,07	93,9	

Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, Балл	Значимость	Наименование учреждения								
				ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ	
	получателей услуг)											
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,4	99,53	98,84	94,36	99,84	96,7	97,05	94,9	93,74	
	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 %	100	0,2	93,55	97,84	88,57	99,67	91,75	97,54	89,64	89,29	

Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, Балл	Наименование учреждения									
			Значимость	ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ	
	от общего числа опрошенных получателей услуг)											
<b>Итого по критерию «доброжелательность»:</b>		<b>100</b>		<b>97,89</b>	<b>98,51</b>	<b>93,08</b>	<b>99,74</b>	<b>95,58</b>	<b>97,34</b>	<b>93,91</b>	<b>92,92</b>	
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (макс. 100 баллов)</b>	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	0,3	99,37	98,51	98,87	99,67	99,83	100	99,67	99,84	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,2	93,55	96,35	93,08	99,18	95,05	97,38	89,8	87,97	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,5	99,37	98,84	94,04	99,67	96,37	97,54	94,9	94,56	
<b>Итого по критерию «удовлетворенность»:</b>		<b>100</b>		<b>98,21</b>	<b>98,24</b>	<b>95,3</b>	<b>99,58</b>	<b>97,15</b>	<b>98,25</b>	<b>95,31</b>	<b>94,83</b>	

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения								
			Значимость	ГЦК «Победа»	КДЦ «Южный»	КДЦ «Заречье»	ГОКЦ	АЦБС	АКТ	КДЦ «Красный Абакан»	АДМ
<b>ИТОГО ПО 5-ТИ КРИТЕРИЯМ:</b>		<b>100</b>		<b>91,36</b>	<b>88,39</b>	<b>86,61</b>	<b>85,41</b>	<b>84,5</b>	<b>84,3</b>	<b>83,69</b>	<b>79,97</b>