

Критерии и показатели	обязательность критерия	max	ГБУК г.Москвы "Клуб "Атом"
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		3,07	
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ;		1,1	1,38
Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (наличие пандусов и т.п.)	да	0,1	0,1
Доступность учреждения по режиму работы:			
не менее 12 часов, в том числе в выходные и праздничные дни	да	0,08	0,08
более 12 часов, в том числе в выходные и праздничные дни	да	0,02	0
Итого		0,1	0,08
Доступность цен по предлагаемым услугам			
дифференцированная оплата для льготных категорий населения	да	0,05	0,05
наличие бюджетных мест для занятий	да*	0,03	0,03
прозрачность процедур получения бюджетных мест	да*	0,02	0,02
Итого		0,1	0,1
Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением для целевой аудитории (наличие не менее 3-х программ);			
Дети (от 1 года до 12 лет)	да	0,04	0,04
Подростки (от 12 до 16 лет)	да	0,04	0,04
Студенты и молодые люди (от 17 лет до 35 лет)	да	0,04	0,04
Аудитория 35-50 лет	да	0,04	0,04
Аудитория 50+ (люди старшего возраста)	да	0,04	0,04
Итого		0,2	0,2
Информационная доступность (открытость и доступность информации об учреждении);			
Наличие вывески	да	0,1/0,5 до 1000 кв.м	0,5
Сайт учреждения	да	0,1	0,1
полнота информации об услугах, их стоимости и порядке их предоставления, отчетов о деятельности	да	0,05	0,05
устойчивый рост числа посетителей, в т.ч. уникальных (замеры в течение месяца)		0,05	0,05
Итого		0,3	0,7
Социальные сети			
наличие аккаунтов в социальных сетях (facebook, vk, instagram, twitter, одноклассники, youtube, vimeo и другие)	не менее двух	0,05	0,05
устойчивый рост числа подписчиков (друзей), замеры в течение периода (месяц, квартал, год)		0,05	0,05
Итого		0,1	0,1
Освещение деятельности учреждения в СМИ			
Наличие публикаций об учреждении в СМИ (не менее 3 публикаций в год)	да до 1000 кв.м.	0,05	0,05

Наличие публикаций об Учреждении в СМИ (не менее 9 публикаций)	да от 1000 кв.м	0,05	0
Итого		0,1	0,05
Открытость, доступность и полнота информации об услугах, их стоимости и порядке их предоставления			
Наличие зоны приема/консультации посетителей (ресепшн) с полной информацией об услугах и деятельности учреждения	да от 1000 кв.м	0,1	0
Открытость, доступность и полнота информации об услугах, их стоимости и порядке их предоставления, отчетов о деятельности при входе в учреждение	да	0,05	0,05
Наличие информации на портале государственных услуг	да	0,05	0,05
Итого		0,1	0,1
КОМФОРТНОСТЬ МЕСТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ			
		1	1
Безопасность здания/помещений			
наличие охраны	да	0,05	0,05
наличие видеонаблюдения		0,05	0,05
Итого:		0,1	0,1
Наличие гардероба, комнат для переодевания			
наличие гардероба/оборудованных мест (для ТКС и клубов до 1000 кв.м.)	да	0,05/0,25 от 1000 кв.м	0,25
наличие комнат /мест для переодевания посетителей	да	0,05/0,25 от 1000 кв.м	0
наличие комнат для переодеваний педагогов	да от 1000 кв.м	0,25	0
наличие запирающих устройств (ячеек для хранения) в комнатах для переодевания или гардеробе	да от 1000 кв.м	0,25	0
Итого		0,1	0,25
Чистота помещений (в соответствии с санитарными и гигиеническими нормами) и прилегающей территории/входной группы			
состояние общественных пространств	да	0,1	0,1
состояние туалетных комнат	да	0,1	0,1
Итого		0,2	0,2
Комфортность условий пребывания посетителей			
оборудованные общественные пространства (зоны ожидания): диваны, столы, стулья и т.п.		0,075	0,075
сопутствующие сервисы: услуги питания (кафе, автоматы)		0,075	0
активности для посетителей: свободный книгообмен (bookcrossing), настольные игры, прочие		0,075	0
навигация, информационные стойки/стенды		0,075	0,075
Итого		0,3	0,15
Информационные сервисы			

доступ в Интернет	да	0,05	0,05
Wi-Fi	да	0,05	0,05
информация о событиях и проектах учреждений культуры Москвы, продажа билетов в учреждения культуры города Москвы и пр	да	0,05	0,05
стойки с журналами, прессой	да	0,05	0,05
Итого		0,2	0,2
Наличие питьевой воды;			
доступ к питьевой воде (кулеры с питьевой водой, автоматы по продаже, фильтры и т.п.)	да	0,1	0,1
КАЧЕСТВО УСЛУГ, КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЙ		0,5	0,69
Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи			
наличие книги отзывов и предложений	да	0,05	0,05
организация анкетирования, опросов (не менее 2 раз в год)	да	0,05	0
использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы)	да	0,05	0
положительная статистика получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания (результаты анкетирования, опросов) замеры не реже 2-х раз в год	да	0,05	0
Итого		0,2	0,05
Время ожидания при получении услуги			
возможность запись на предоставление услуги через онлайн ресурсы	да	0,1	0,1
возможность оплаты услуг в учреждении (оплата кредитными картами, через сайт, наличный расчет)	да	0,1	0
Итого		0,2	0,1
Профессиональный кадровый состав специалистов, непосредственно оказывающих услуги			
доля работников с высшим/профессиональным образованием не менее 50%	да	0,06	0,06
Доля сотрудников в возрасте до 35 лет не менее 30%	да	0,06	0,06
доля основного персонала, имеющих дипломы/сертификаты повышения квалификации или прохождения курсов повышения профессионального мастерства, за последние 3 года не менее 30%	да	0,06	0,06
доля коллективов, получивших награды за участие в профессиональных конкурсах, смотрах и пр. не менее 50%	да	0,06	0

наличие сотрудников, имеющих звания, научные степени	да	0,06	0,06
Итого		0,3	0,24
Количество потребителей услуг			
Стабильный состав потребителей услуг (посетителей) - замеры в течение периода (месяц, квартал, год)	да	0,1	0,1
Устойчивый рост числа потребителей услуг посетителей - замеры в течение периода (месяц, квартал, год)	да	0,1	0,1
Итого		0,2	0,2
Соблюдение профессиональной этики	да	0,1	0,1