Приложение к Порядку проведения

независимой оценки качества работы

Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония»

**Перечень критериев и показателей независимой оценки качества работы**

**Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Показатели** | **Методика оценки и расчета показателей** | **Оценка** |
|  **Значение****показателя** | **Количество****баллов** |
| 1. Открытость идоступностьинформации обучреждении | 1.1. Представленность учреждения в сети Интернет  | Оценка осуществляется путем определения наличия или отсутствия собственного сайта в сети Интернет учреждения членами Общественного совета.Определяется в балльной системе, присвоенных за наличие/отсутствие | Наличие | 1 |
| Отсутствие | 0 |
| 1.2. Информационное наполнение сайта в части наличия сведений:1.2.1. виды предоставляемыхуслуг,1.2.2. распорядок работы,1.2.3. новостной раздел1.2.4. обратная связь с получателями услуги(электронный адрес учреждения, телефон, факс). | Оценка осуществляется путем анализа содержания сайта в сети Интернет членами Общественного совета.Определяется как сумма баллов, присвоенных заналичие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 баллу) | 1 компонент | 1 |
| 2 компонента | 2 |
| 3 компонента | 3 |
| 4 компонента | 4 |
| 1.3. Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (100 %)

|  |
| --- |
|   |

 | Оценка осуществляется на основе результатов опроса граждан - потребителей государственных услуг.Определяется по формуле, %  E1E = --------------- \* 100, где NE – значение оценки показателя,E1 - количество респондентов, давших оценку 5 баллов,N – общее количество респондентов | 80 - 100 % | 3 |
| 60 - 79 % | 2 |
| 40 – 59 % | 1 |
| 0 - 39 % | 0 |
| 1.4. Активность учреждения по взаимодействию со СМИ | Оценка осуществляется путем анализа информационных сообщений в региональных средствах массовой информации (печатных, электронных) членами Общественного совета.Определяется по формуле, баллы Х1+ Х2+…+ ХnХ = -------------------------, где NХ – значение оценки показателя,Х1, Х2,….Хn – значение оценки показателя членами Общественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок членами Общественного совета | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| 1.5. Активность учреждения в рекламе своих услуг | Оценка осуществляется путем анализа рекламных сообщений (анонсов мероприятий) в региональных средствах массовой информации (печатных, электронных) членами Общественного совета.Определяется по формуле, баллы  Y1+ Y2+…+ YnY = -------------------------, где NY – значение оценки показателя,Y1, Y2,….Yn – значение оценки показателя членамиОбщественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок членами Общественного совета | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| **Итого максимально возможное количество баллов по первому критерию** | **18** |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуги | 2.1. Удобство режима работы учреждения для посетителей | Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса членами Общественного совета потребителей услугОпределяется по формуле, баллы А1+ А2+…+ АnА = -------------------------, где NА – значение оценки показателя,А1, А2,….Аn – значение оценки показателя членами Общественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок членами Общественного совета | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| 2.2. Уровень комфортности пребывания в учреждении (наличие туалета, гардероба, мест отдыха (сидения), точек питания (автоматов с безалкогольными напитками), навигации внутри здания) | Оценка осуществляется путем анализа результатов посещений помещений учреждения членами Общественного совета и опроса потребителей услугОпределяется по формуле, баллы  B1+ B2+…+ BnB = -------------------------, где NB – значение оценки показателя,B1, B2,….Bn – значение оценки показателя членами Общественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок по итогам опроса членами Общественного совета | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| 2.3. Состояние прилегающей территории и внешнего вида здания, в котором расположено учреждение | Оценка осуществляется путем анализа результатов посещения здания, в котором располагается учреждение, и прилегающей к нему территории членами Общественного совета.Определяется по формуле, баллы  С1+ С2+…+ СnС = -------------------------, где NС – значение оценки показателя,С1, С2,….Сn – значение оценки показателя членами Общественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок членами Общественного совета  | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| 2.4. Обеспечение безопасности:2.4.1. пожарной,2.4.2. охраны общественногопорядка. | Оценка осуществляется путем анализа членами Общественного совета наличия/отсутствия в здании (помещениях) учреждения компонентов показателя. Определяется как сумма баллов за каждый компонент показателя:- отсутствие – 0 баллов,- имеется - 1 балл | Сумма баллов 2компонентов | 0 - 2 |
| 2.5. Доступность инфраструктуры и услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностямиздоровья:2.5.1. Близость остановок общественного транспорта2.5.2. Удобный подъезд к учреждению2.5.3. Наличие парковочных мест для инвалидов2.5.4. Доступность въезда в здание на инвалидной коляске (отсутствие ступеней/наличие пандуса)2.5.5. Доступность помещенийвыше 1-го этажа для маломобильных групп граждан2.5.6. Достаточная ширина дверных проемов для въезда на инвалидной коляске2.5.7. Наличие специально приспособленных туалетных комнат2.5.8. Доступность информационных табло,указателей для слабовидящих2.5.9. Дистанционная работа с инвалидами | Оценка осуществляется путем анализа здания (помещений) учреждения членами Общественного совета совместно с представителями общественных организаций инвалидов.Определяется как сумма баллов за каждый компонент показателя:- отсутствие – 0 баллов,- имеется не в полной мере - 1 балл,- имеется в достаточном объеме – 2 балла | Сумма баллов 9компонентов | 0 - 18 |
| **Итого максимально возможное количество баллов по второму критерию** | **35** |
| 3. Доброжелательность,вежливость и компетентность сотрудников учреждения | 3.1. Отношение со стороны работников учреждения (вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю) | Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса членами Общественного совета потребителей услуг.Определяется по формуле, баллы  D1+ D2+…+ DnD = -------------------------, где ND – значение оценки показателя,D1, D2,….Dn – значение оценки показателя членами Общественного совета (от 0 до 5 баллов),N – общее количество оценок членами Общественного совета | Исчисляется поформуле | 0 - 5 |
| 3.2. Число обоснованных жалобпотребителей услуг на их качество в анализируемом периоде | Оценка осуществляется на основании анализа жалоб от потребителей услуг, поступивших в учреждение и Министерство культуры Республики Карелия.Определяется как сумма отрицательных баллов, присвоенных за наличие каждой жалобы(1 жалоба = - 1 балл) | Исчисляется поформуле | ≤ 0 |
| 3.3. Доля потребителей, оценивших качество предоставляемых учреждением услуг на 5 и 4 балла | Оценка осуществляется на основе результатов опроса населения о качестве предоставления государственных услуг в анализируемом периоде. Определяется по формуле, % E1+ E2E = --------------- \* 100, где NE – значение оценки показателя,E1 - количество респондентов, давших оценку 5 баллов,E2 - количество респондентов, давших оценку 4 балла,N – общее количество респондентов | 80 - 100 % | 3 |
| 60 - 79 % | 2 |
| 40 – 59 % | 1 |
| 0 - 39 % | 0 |
| **Итого максимально возможное количество баллов по третьему критерию** | **8** |
| **Итого максимально возможное количество баллов по всем критериям** | **61** |