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 и  доступность  информации об  учреждении | 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 предоставляемых  услуг,  1.2.2. распорядок работы,  1.2.3. новостной раздел  1.2.4. 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 за  наличие 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, %    E1  E = --------------- \* 100, где  N  E – 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+…+ Хn  Х = -------------------------, где  N  Х – 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 по  формуле | 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+…+ Yn  Y = -------------------------, где  N  Y – значение оценки показателя,  Y1, Y2,….Yn – значение оценки показателя членами  Общественного совета (от 0 до 5 баллов),  N – общее количество оценок членами Общественного совета | Исчисляется по  формуле | 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 услуг  Определяется по формуле, баллы  А1+ А2+…+ Аn  А = -------------------------, где  N  А – 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 по  формуле | 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 услуг  Определяется по формуле, баллы    B1+ B2+…+ Bn  B = -------------------------, где  N  B – 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 по  формуле | 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+…+ Сn  С = -------------------------, где  N  С – 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 по  формуле | 0 - 5 |
| 2.4. Обеспечение безопасности:  2.4.1. пожарной,  2.4.2. охраны общественного  порядка. | 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 2  компонентов | 0 - 2 |
| 2.5. Доступность инфраструктуры и услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями  здоровья:  2.5.1. Близость остановок общественного транспорта  2.5.2. Удобный подъезд к учреждению  2.5.3. Наличие парковочных мест для инвалидов  2.5.4. Доступность въезда в здание на инвалидной коляске (отсутствие ступеней/наличие пандуса)  2.5.5. Доступность помещений  выше 1-го этажа для маломобильных групп граждан  2.5.6. Достаточная ширина дверных проемов для въезда на инвалидной коляске  2.5.7. Наличие специально приспособленных туалетных комнат  2.5.8. Доступность информационных табло,  указателей для слабовидящих  2.5.9. 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 9  компонентов | 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+…+ Dn  D = -------------------------, где  N  D – 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 по  формуле | 0 - 5 |
| 3.2. Число обоснованных жалоб  потребителей 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 по  формуле | ≤ 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+ E2  E = --------------- \* 100, где  N  E – 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** |