Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных учреждений культуры Омского муниципального района Омской области, утвержденному протоколом № 1 от 09.03.2016 года заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Омского муниципального района Омской области

Перечень критериев и показателей оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Таврического муниципального района Омской области

Критерий	Наименование показателя	Единица измерения	Методика расчета показателя	Оценка	
				Значение показателя	Количество баллов
1. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:	- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	баллы	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 10)	0 – 0,09	0
				0,1 – 0,19	1
				0,2 – 0,29	2
				0,3 – 0,39	3
				0,4 – 0,49	4
				0,5 – 0,59	5

				0,6 – 0,69	6
				0,7 – 0,79	7
				0,8 – 0,89	8
				0,9 – 0,99	9
				1	10
	- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	баллы	Сумма баллов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 балл)	1 компонент	1
				2 компонента	2
				3 компонента	3
				4 компонента	4
				5 компонентов	5
				6 компонентов	6
				7 компонентов	7
				8 компонентов	8
				9 компонентов	9
				10 компонентов	10
	- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	баллы	Сумма баллов, присвоенных за каждый способ обратной связи	нет способов обратной связи	0
				1 способ обратной связи	1

			(1 способ обратной связи = 1 балл)	2 способа обратной связи	2
				3 способа обратной связи	3
	- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных	%	$K_i = \frac{O_i}{O} \times 100$, где O_i – количество потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной; О – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг (значение от 0 до 100%)	0 – 9	0
				10 – 19,9	1
				20 – 29,9	2
				30 – 39,9	3
				40 – 49,9	4
				50 – 59,9	5
				60 – 69,9	6
				70 – 79,9	7
				80 – 89,9	8
				90 – 99,9	9
				100	10
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	- степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги	баллы	Среднее арифметическое значение $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \ldots + x_n}{n}$, где	0 – 1,5	1
				1,6 – 2,5	2
				2,6 – 3,5	3
				3,6 – 4,5	4

			x – значение оценки степени физической доступности предоставляемой услуги, данной опрошенным потребителем услуги; n – общее количество данных оценок (значение от 0 до 5)	4,6 – 5	5
	- степень экономической доступности предоставляемой услуги	баллы	Среднее арифметическое значение $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \ldots + x_n}{n}$, где x – значение оценки степени экономической доступности услуги, данной опрошенным потребителем услуги; n – общее количество	0 – 1,5	1
				1,6 – 2,5	2
				2,6 – 3,5	3
				3,6 – 4,5	4
				4,6 – 5	5

			данных оценок (значение от 0 до 5)		
	- степень комфортности ожидания услуги	баллы	Среднее арифметическое значение $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \ldots + x_n}{n}$, где x – значение оценки степени комфортности ожидания услуги, данной опрошенным потребителем услуги; n – общее количество данных оценок (значение от 0 до 5)	0 – 1,5	1
				1,6 – 2,5	2
				2,6 – 3,5	3
				3,6 – 4,5	4
				4,6 – 5	5
	- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их	баллы	Сумма баллов, присвоенных за наличие каждого условия доступности для инвалидов	нет условий доступности для инвалидов	0
				1 условие доступности для инвалидов	1

	жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях		(1 условие = 1 балл)	2 условия доступности для инвалидов	2
				3 условия доступности для инвалидов	3
	- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных	%	$K_y = \frac{O_y}{O} \times 100$, где O_y – количество потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги; О – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг (значение от 0 до 100%)	0 – 9	0
				10 – 19,9	1
				20 – 29,9	2
				30 – 39,9	3
				40 – 49,9	4
				50 – 59,9	5
				60 – 69,9	6
				70 – 79,9	7
				80 – 89,9	8
				90 – 99,9	9
				100	10
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:	- культура обслуживания в учреждении	баллы	Среднее арифметическое значение $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \ldots + x_n}{n}$	0 – 1,5	1
				1,6 – 2,5	2
				2,6 – 3,5	3

			, где x – значение оценки культуры обслуживания в учреждении, данной опрошенным потребителем услуги; n – общее количество данных оценок (значение от 0 до 5)	3,6 – 4,5	4
				4,6 – 5	5
	- доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных	%	$K_д = \frac{O_д}{O} \times 100$, где $O_д$ – количество потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении; O – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг	0 – 9	0
				10 – 19,9	1
				20 – 29,9	2
				30 – 39,9	3
				40 – 49,9	4
				50 – 59,9	5
				60 – 69,9	6
				70 – 79,9	7
				80 – 89,9	8

			(значение от 0 до 100%)	90 – 99,9	9
				100	10
4. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:	- число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	жалоб на 100 потреби-телей услуг	Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением). $Ж = \frac{N_{ж}}{N}/100$, где $N_ж$ – количество обоснованных жалоб на работу учреждения; N – общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,1	0
				0,09	1
				0,08	2
				0,07	3
				0,06	4
				0,05	5
				0,04	6
				0,03	7
				0,02	8
				0,01	9
				0	10
	- доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных	%	$К_к = \frac{О_к}{О} \times 100$, где $О_к$ – количество потребителей услуг, удовлетворенных качеством	0 – 9	0
				10 – 19,9	1
				20 – 29,9	2
				30 – 39,9	3

			предоставляемых услуг; О – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг (значение от 0 до 100%)	40 – 49,9	4
				50 – 59,9	5
				60 – 69,9	6
				70 – 79,9	7
				80 – 89,9	8
				90 – 99,9	9
				100	10