**БЛАНК**

**независимой оценки** **качества работы**

**Муниципального бюджетного учреждения культуры «Гончаровский культурно-информационный центр «Гармония»**

**По результатам работы за 2015 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критериев и показателей** | **Баллы(максимально – 34)** | **Оценка экспертов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении**  | **13** | **7** | **7** | **7** |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах | да -1нет - 0 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |  |  |
| 1.2.1 | - наличие информации о режиме работы учреждения; | да -1нет - 0 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2.2. | - номер телефона руководителя учреждения; | да -1нет – 0 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2.3. | - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг ицен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан) | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.3. | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации\* | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4. | Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1.5. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п.\* | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | **14** | **10** | **10** | **10** |
| 2.1. | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья:наличие пандусов, подъёмников и т.п.\* | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни: | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2.3. | Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.4. | Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение, стоянка для легковых автомобилей, наличие очередей)\* | не благоустроенная - 0 частично благоустроенная - 1 благоустроенная- 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.5. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.)  | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.6. | Санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, буфетов, гардероба) | неудовлетворительное - 0удовлетворительное - 1хорошее - 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.7. | Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета | неудовлетворительное - 0удовлетворительное - 1хорошее - 2 | 1 | 1 | 1 |
| **3.** | **Культура обслуживания и компетентность работников учреждения** | **7** | **5** | **5** | **5** |
| 3.1. | Наличие книги отзывов и предложений | 1 |  |  |  |
| 3.2. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию) | неудовлетворительное - 0удовлетворительное - 1хорошее - 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.3. | Соответствие квалификационным требованиям работников учреждения | нет - 0не в полном объеме - 1да - 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3.4. | Оперативность и качество обслуживания: | неудовлетворительное - 0удовлетворительное - 1хорошее - 2 | 2 | 2 | 2 |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью\*** | **Средний балл** (максимально - 8) | **6,9** |

\*средний балл по учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетируемых.