**Перечень критериев и показателей Независимой оценки Учреждений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Показатели** | **Методика оценки и расчета показателей** | **Оценка** | |
| **Значение показателя** | **Количество баллов** |
| открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг | оценка полноты, актуальности и понятности информации об Учреждении, размещенной на его сайте (наличие информации:  - об услугах, предоставляемых учреждением;  - об услугах, предоставляемых учреждением на платной основе;  - о прейскуранте цен (тарифов) на предоставление услуг;  - о режиме работы учреждения;  - о расписании занятий клубных формирований учреждения;   * - о  [времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, театров и филармоний, анонсы данных мероприятий](http://dc-october.ru/afisha1/)**;**   **-** о **должностных лицах, уполномоченных**  **на предоставление информации справочного характера об учреждении;**  **- об организации приема физических и юридических лиц по вопросам предоставления муниципальных услуг;**  **- о нормативно – правовой базе, регулирующей порядок предоставления муниципальных услуг;**   * **- об** условиях отказа/приостановления выполнения (предоставления) услуг.   - наличие и доступность информационных стендов учреждения, актуальность размещаемой на них информации. | Определяется как сумма балов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 баллу).  Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов и выездных проверок деятельности Учреждений членами Общественного совета | 1 компонент | 1 |
| 2 компонент | 2 |
| 3 компонент | 3 |
| 4компонент | 4 |
| 5 компонент | 5 |
| 6 компонент | 6 |
| 7 компонент | 7 |
| 8 компонент | 8 |
| 9 компонент | 9 |
| 10 компонент | 10 |
| 11 компонент | 11 |
| оценка наличия и доступности способов обратной связи Учреждения с получателями услуг:  - посредством электронных средств (электронная почта, наличие форума на сайте учреждения (ведение страниц в социальных сетях);  - посредством телефона.  - наличие книги отзывов и предложений получателей муниципальной услуги  - исполнение Порядка регистрации обращений получателей муниципальной услуги. | Определяется как сумма балов, присвоенных за каждый способ обратной связи (1 способ = 1 баллу).  Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов и выездных проверок деятельности Учреждений членами Общественного совета. | 1 компонент | 1 |
| 2 компонент | 2 |
| 3 компонент | 3 |
| 4 компонент | 4 |
| доля потребителей, считающих информацию  о деятельности Учреждения открытой и доступной, от числа опрошенных, %, представленных в баллах; | Pi  Ki = ----- x 100%, где:  P  Pi - количество потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной;  P - количество опрошенных потребителей.  Оценка осуществляется путем проведения независимых опросов (анкетирование вопрос 1) | 100% | 10 |
| 80% | 8 |
| 60% | 6 |
| 40% | 4 |
| <40% | 0 |
| комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | оценка условий доступности предоставляемых услуг, баллы; | X1+X2+X3  Xi = ---------------, где:  N  X - значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3);  (X1 + X2 + X3) - общая сумма полученных баллов;  N - общее количество оценок. Оценка осуществляется путем проведения независимых опросов (анкетирование вопрос 2) | 0-1,0 | 0 |
| 1,1-2,0 | 1 |
| 2,1-2,5 | 2 |
| 2,6-3,0 | 3 |
| оценка выполнения условий доступности для  людей с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении услуг в Учреждениях, баллы; | Определяется как сумма балов, присвоенных в зависимости от вариантов доступности Учреждения  для инвалидов:  ДП-В - доступно полностью всем;  ДП-И - доступно полностью избирательно,  ДЧ-В - доступно частично всем,  ДЧ-И - доступно частично избирательно,  ДУ - доступно условно,  ВНД - временно недоступно.  Вариант определяется по Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры | дп-в | 10 |
| дп-ч | 8 |
| дч-в | 6 |
| дч-и | 4 |
| ду | 2 |
| внд | 0 |
| доля потребителей, удовлетворенных комфортностью посещения Учреждения, от числа опрошенных, %, представленных в баллах; | Ki  Di= ------------ x 100%, где:  К  Ki - количество потребителей, удовлетворенных комфортностью посещения Учреждения;  K - количество опрошенных потребителей.  Оценка осуществляется путем проведения независимых опросов (анкетирование вопрос 3) | 100% | 10 |
| 80% | 8 |
| 60% | 6 |
| 40% | 4 |
| <40% | 0 |
| доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения; | оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы; | Y1+Y2+Y3  Yi = -------------------- , где:  N  Y - значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3);  (Y1 + Y2 + Y 3) - общая сумма полученных баллов;  N - общее количество оценок. Оценка осуществляется путем проведения независимых опросов (анкетирование вопрос 4) | 0-1,0 | 0 |
| 1,1-2,0 | 1 |
| 2,1-2,5 | 2 |
| 2,6-3,0 | 3 |
| удовлетворенность граждан – получателей услуг качеством работы учреждения. | число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество, единиц, представленных в баллах со знаком минус; | Определяется как сумма отрицательных балов, присвоенных за наличие каждой жалобы (1 жалоба = -1 балл).  Оценка осуществляется путем анализа количества жалоб, поступивших в Учреждение и Управление | 0 жалоб | 0 |