Критерии и показатели независимой оценки качества работы

 БУ РА «Республиканская детская библиотека»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерий** | **Показатели** | **Кратность изучения опроса** | **Методика** | **Рейтинг** |
| № |  |  |  | **расчета показателей** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Открытость | - Уровень |  | Официальный | 0 - 0,09 - 0 баллов |
|  |  и доступность | рейтинга на сайте | 1 раз в год | сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) | 0,1-0,19 - 1 балл |
|  | информации об | [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) (от 0 до |  | (значение от 0 | 0,2 - 0,29 - 2 балла |
|  | учреждении | 1) (показатель 1) |  | до 1) | 0,3 - 0,39 - 3 балла |
|  |  |  |  |  | 0,4 - 0,49 - 4 балла |
|  |  |  |  |  | 0,5 - 0,59 - 5 баллов |
|  |  |  |  |  | 0,6 - 0,69 - 6 баллов |
|  |  |  |  |  | 0,7 - 0,79 - 7баллов |
|  |  |  |  |  | 0,8 - 0,89 - 8 баллов |
|  |  |  |  |  | 0,9 - 0,99 - 9 баллов |
|  |  |  |  |  | 1 - 10 баллов |
|  |  | - доля лиц\*, | 1 | Метод - | 0 -9 - 0 баллов |
|  |  | считающих | раз в год | анкетирование | 10 - 19,9 - 1 балл |
|  |  | информирование о |  | Показатель 2 = | 20 -29,9 - 2 балла |
|  |  | работе учреждения и |  | количество лиц, | 30 -39,9 - 3 балла |
|  |  | порядке предоставления |  | считающих | 40 -49,9 - 4 балла |
|  |  | услуги в сфере |  | информирование о | 50 -59,9 - 5 баллов |
|  |  | культуры достаточным |  | работе учреждения и | 60 -69,9 - 6 баллов |
|  |  | от числа опрошенных о |  | порядке | 70 -79,9 - 7баллов |
|  |  | работе учреждения |  | предоставления услуги | 80 -89,9 - 8 баллов |
|  |  | (показатель 2) |  | в сфере культуры | 90 - 99,9 - 9 баллов |
|  |  |  |  | достаточным \*100/ | 100 - 10 баллов |
|  |  |  |  | количество |  |
|  |  |  |  | опрошенных о работе |  |
|  |  |  |  | учреждения |  |
|  |  |  |  | (значение от 0 |  |
|  |  |  |  | до 100%) |  |
|  | Комфортность | - доля | 1 | Метод - | 0 -9 - 0 баллов |
|  |  условий и | посетителей\*\*, | раз в год | анкетирование | 10 - 19,9 - 1 балл |
|  | доступность | считающих условия |  | Показатель 3 = | 20 -29,9 - 2 балла |
|  | получения услуги,  | оказания услуг |  | количество | 30 -39,9 - 3 балла |
|  |  в том числе для | комфортными от числа |  | посетителей\*\*, | 40 -49,9 - 4 балла |
|  | граждан с | опрошенных |  |  | 50 -59,9 - 5 баллов |
|  | ограниченными | посетителей\*\* |  | считающих условия | 60 -69,9 - 6 баллов |
|  | возможностями | учреждения ку |  | оказания услуг | 70 -79,9 - 7баллов |
|  | здоровья | (показатель 3) |  | комфортными\* 100/ | 80 -89,9 - 8 баллов |
|  |  |  |  | количество | 90 - 99,9 - 9 баллов |
|  |  |  |  | опрошенных | 100 - 10 баллов |
|  |  |  |  | посетителей\*\* |  |
|  |  |  |  | учреждения культуры |  |
|  |  |  |  | (значение от 0 |  |

Время ожидания в очереди при получении услуги