Утверждено:

Приказом Бюджетного учреждения Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина»

от «18» ноября 2013г. № 204

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, по проведению независимой оценки качества работы Бюджетного учреждения Республики Алтай**

**«Национальный музей имени А.В. Анохина»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 11 | Открытость и доступность информации об учреждениях культуры | - Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) (показатель 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  (значение от 0 до 1) | 0 – 0,09 – 0 баллов  0,1-0,19 – 1 балл  0,2 – 0,29 – 2 балла  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\*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным \*100/ количество опрошенных о работе учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 22 | Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | - доля посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры (показатель 3) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 3 = количество посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными\*100/ количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - доля посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры (показатель 4) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 4 = количество посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг доступными \*100/ количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 33 | Время ожидания в очереди при получении услуги | - доля посетителей\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры (показатель 5) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 5 = количество посетителей\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, \*100/ количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 44 | Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни | - доля посетителей \*\*, считающих удобным режим работы учреждений культуры, от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры (показатель 6) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 6 = количество посетителей\*\*, считающие удобным режим работы учреждений культуры , \*100/ количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 55 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | - доля посетителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 7) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 7 = количество посетителей\*\*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным \*100 / количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 8) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 8 = количество посетителей\*\*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме \*100 / количество опрошенных посетителей\*\* учреждения культуры  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 66 | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры | - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры от числа опрошенных посетителей учреждения (показатель 9) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 9 = количество получателей услуг\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 10) | 1 раз в год | Метод – изучение данных сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)  Показатель 10 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения  (значение от 0 и выше) | 0,1 и более – 0 баллов  0,09 - 1 балл  0,08 - 2 балла  0,07 - 3 балла  0,06 - 4 балла  0,05 - - 5 баллов  0,04 - 6 баллов  0,03 - 7 баллов  0,02 - 8 баллов  0,01 – 9 баллов  0 – 10 баллов |
| 77 | Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых посетителям в учреждениях культуры | - Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11) | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель 11 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении культуры \*100 / количество опрошенного персонала учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| - доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 12) | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель 12 = количество посетителей\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры \*100 / количество опрошенного персонала учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |

\*К опрошенным можно отнести посетителей, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\* При отсутствии возможности опроса посетителей, получателей услуг , лица заинтересованные в проведении опроса проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)