

## Оценка качества работы

(наименование учреждения)

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Кол-во баллов	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
1	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1 (от 0 до 10 баллов)			
1.1	Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ).*- приказ Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н	10 баллов - уровень равен 1; 8 баллов - уровень от 0,5 до 0,9; 0 баллов - уровень меньше 0,5			
1.2	Наличие и оценка собственного официального сайта (раздела на сайте ОУСЗН муниципального образования). При отсутствии сайта – 0 баллов.	от 0 до 10 баллов			
1.2.1	Общая информация об учреждении, в том числе: - дата создания учреждения, учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; - устав, лицензии на осуществление деятельности; - структура; - сведения о вакантных должностях, квалификационные требования; - локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг; - сведения о наградах и поощрениях.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации			

1.2.2	Информация об услугах учреждения, в том числе: - перечень оказываемых услуг; - стоимость услуг и условия оплаты	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации			
1.2.3	Механизм обратной связи, в том числе:- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;- наличие возможности оставить отзывы и предложения.	0 – отсутствие информации;1 – наличие не полной или недостоверной информации;2 – наличие полной и достоверной информации			
1.2.4.	Дополнительная информация и сервисы, в том числе: - статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п. - новостная лента; - возможность оставлять комментарии на сайте; - полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса электронной почты Министерства, Общественного совета при Министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.); - информация о результатах проверок и т.д.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации			
1.2.5	Удобство навигации сайта, в том числе: - наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту; - наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации			
1.3	Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).	от 0 до 10 баллов			

1.3.1	Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы	0 – отсутствие вывески; 1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца; 2 – вывеска соответствует требованиям установленного образца			
1.3.2	Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:- о лицензировании деятельности ( в случае если виды деятельности подлежат лицензированию);- о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг;- о стоимости услуг;- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, министерства, Общественного совета при министерстве).	0 – 5 баллов, в том числе: 0 – отсутствие информации; 2 – наличие неполной или недостоверной информации; 5 – наличие полной и достоверной информации			
1.3.3	Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе: - планов (схем) эвакуации при пожаре; - табличек на дверях кабинетов с указанием должности и ФИО специалистов; - указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов); - указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов).	0 - отсутствие всех необходимых офисных вывесок, табличек и указателей; 1 – учреждение частично обеспечено офисными вывесками, табличками и указателями; 3 – учреждение обеспечено всеми необходимыми офисными вывесками			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий получения услуг</b>	от 0 до 10 баллов			
2.1	Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения				
2.1.1	Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение;	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям			

2.1.2	Наличие мест для сидения в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов) или наличие мест для встреч и общения клиентов с родственниками	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям			
2.1.3	Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов);	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям			
2.1.4	Наличие работающего для посетителей гардероба, туалета	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям			
2.1.5	Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений.	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям			
2.2	Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:	от 0 до 10 баллов			
2.2.1	Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов			

2.2.2	Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов			
3	<b>Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении</b>	от 0 до 10 баллов			
3.1	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении, в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения. Оценка производится на основании ответов на вопросы опросных листов в соответствии с Приложениями 2.1. – 2.3. (в зависимости от категории анкетизируемых)	Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования (от 0 до 10 баллов)			