**Оценка качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(наименование учреждения)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии / Индикаторы (показатели) критерия** | **Бальная оценка** | **Кол-во баллов** | **Метод изучения общественного мнения** | **Ответственный исполнитель** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении** | 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» (www.bus.gov.ru).\*- 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 случает 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 |  |  |  |
| **2** | **Комфортность условий получения услуг** | 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** | **Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении** | 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 анкетируемых) | Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования (от 0 до 10 баллов) |  |  |  |