

Критерии оценки качества работы

МБУК «Многофункциональный культурный центр «Железнодорожник»

Лукояновского муниципального района Нижегородской области

| № п/п | Критерии и показатели качества работы | Результат оценки* | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | | |
| 1. | <i>Оценка сайта (страницы) учреждения культуры</i> | | |
| 1.1 | Наличие общей; информации об организации на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| 1.2 | Наличие об услугах, в том числе платных на сайте учреждения | 1 | 0 |
| 1.3 | Наличие механизма обратной связи на сайте, предусмотрена возможность оставлять комментарии | 1 | 0 |
| 2. | <i>Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)</i> | | |
| 2.1 | Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы | 1 | 0 |
| 2.2 | Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы | 1 | 0 |
| 2.3 | Наличие в учреждении информационного стенда с планом по противопожарной безопасности | 1 | 0 |
| 2.4 | Наличие АПС и системы оповещения людей о пожаре | 1 | 0 |
| 2.5 | Наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований | 1 | 0 |
| 2.6 | На стенде размещён перечень предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен | 1 | 0 |
| 2.7 | Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения | 1 | 0 |
| 2.8 | Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях) | 1 | 0 |

| | | | | | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 2.9 | Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты, и др.) | 1 | 0 | | | |
| 3. | <i>Оценка заочных способов предоставления информации</i> | | | | | |
| 3.1 | По 5-тибалльной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1-очень сложно; 5 - очень легко) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2 | Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность | 1 | 0 | | | |
| 3.3 | Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах | 1 | 0 | | | |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| 1. | <i>Внутреннее благоустройство учреждения</i> | | | | | |
| 1.1 | Наличие мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, стулья, кресла, столы с карандашами, бумагой, мелками т.д.) | 1 | 0 | | | |
| 1.2 | Наличие работающего гардероба (раздевалок) | 1 | 0 | | | |
| 1.3 | Наличие работающего туалета | 1 | 0 | | | |
| 1.4. | Наличие горячей воды (бойлера) | 1 | 0 | | | |
| 1.5 | Наличие питьевой воды (куллер) | 1 | 0 | | | |
| 1.6 | Наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащённых техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений | 1 | 0 | | | |
| 1.7 | Наличие пандусов при входе учреждений | 1 | 0 | | | |
| 1.8 | Обеспечение комфортного, температурного режима в учреждении | 1 | 0 | | | |
| 2. | <i>Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории</i> | | | | | |
| 2.1. | Наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы | 1 | 0 | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 2.2 | Наличие пешеходных дорожек с твёрдым покрытием | 1 | | | | | 0 |
| 2.3 | Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев | 1 | | | | | 0 |
| 2.4 | Освещение территории в вечернее время | 1 | | | | | 0 |
| 3 | <i>Оценка доступности услуг учреждения</i> | | | | | | |
| 3.1 | Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные дни* | 1 | | | | | 0 |
| 3.2 | Оцените по 5-тибалльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (набор кружков, студий, массовых мероприятий, концертов, кинопошов) (где 1 - все однообразно, а 5 — богатое разнообразие услуг). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3.3 | Оцените по 5-тибалльной системе доступность записи в кружки и студии, посещения мероприятий исходя из стоимости платных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3.4 | Оцените по 5-тибалльной системе работу библиотеки, музея, выставочного зала | | | | | | |
| 4. | <i>Доброжелательность вежливость и компетентность работников</i> | | | | | | |
| 4.1. | По 5-тибалльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в учреждении (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а очень вежливо) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4.2. | Регулярное прохождение руководителями и специалистами учреждения повышения квалификации по любой из установленных форм* | 1 | | | | | 0 |
| 4.3. | Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников учреждения | 1 | | | | | 0 |
| Средний оценочный балл | | | | | | | |

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы МБУК МКЦ «Железнодорожник». Результат Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организации.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, лично посетите данное учреждение встретитесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

При этом наличие каждого показателя оценивайте в 1 балл, его отсутствие - 0 балл Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные - 0 балл Исключение составляют показатели, где используется 5-тибалльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.

Обязательное наличие всех помещений в учреждении культуры:

- зрительный зал,
- танцевальный зал,
- игровая комната для детей,
- комната для настольных игр,
- музей,
- помещение для работы с семьями,
- библиотека,
- выставочный зал,
- туалет,
- гардероб,
- живой уголок.

Режим работы учреждения устанавливается с учётом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления.

Время работы клубного учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!