ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о проведении

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

культуры, расположенными

на территории Суровикинского

муниципального района

Волгоградской области

Бланк №2

Независимой оценки качества

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения)

группа – муниципальные библиотеки

| № | Показатель | Единица измерения  баллы | Оценка экспертов |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Открытость и доступность информации об учреждении |  |  |
| 1 | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | 0 1 2 3 |  |
|  | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |
| 2 | -о режиме работы учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 3 | -номер телефона руководителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 4 | -наименование учредителя учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | 0 1 2 3 |  |
| 6 | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации | 0 1 2 3 |  |
| 7 | Наличие информации на сайте учредителя организации | 0 1 2 3 |  |
| 8 | Информирование населения о деятельности учреждения | 0 1 2 3 |  |
| 9 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек (без данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | 0 1 2 3 |  |
|  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: |  |  |
| 10 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов | 0 1 2 3 |  |
| 11 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | 0 1 2 3 |  |
| 12 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | 0 1 2 3 |  |
| 13 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | 0 1 2 3 |  |
| 14 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещения, состояние туалетов) | 0 1 2 3 |  |
| 15 | Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. | 0 1 2 3 |  |
|  | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения: |  |  |
| 16 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | 0 1 2 3 |  |
| 17 | Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением (анализ публичных ежегодных ртчетов, количество протребителей услуг во время визита эксперта в библиотеку) | 0 1 2 3 |  |
| 18 | Уровень организации и проведения книжных выставок, экспозиций | 0 1 2 3 |  |
| 19 | Посещаемость занятий кружков, клубов по интересам в соответствии с расписание их занятий | 0 1 2 3 |  |
| 20 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | 0 1 2 3 |  |