

Утверждены
Решением Общественного совета при
управлении культуры Омутнинского
района Кировской области,
протокол от 18.01.2018 № 1

**Критерии и показатели, методика,
способы оценки качества работы учреждений культуры,
образования в сфере культуры**

2018 год

I. Критерии и показатели, методика, способы оценки качества работы библиотечных учреждений и учреждений клубного типа:

№ критерия	Наименование критерия	Показатели, характеризующие общий критерий	Методика оценки /единица измерения (от 0 до 10 баллов)	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждении (от 0 до 30 баллов)	<p>Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения;</p> <p>почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты;</p> <p>структура учреждения культуры;</p> <p>сведения об учредителе (учредителях);</p> <p>учредительные документы.</p>	<p>Наличие – 2 балла</p> <p>наличие - 2 балла;</p> <p>наличие – 2 балла;</p> <p>наличие – 2 балла;</p> <p>наличие – 2 балла.</p>	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет
		2. Информация о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru).	<p>- Наличие информации о выполнении муниципального задания на ООС ГМУ (www.bus.gov.ru), ее полнота и актуальность – 5 баллов;</p> <p>- наличие отчета о результатах деятельности учреждения культуры на сайте учреждения – 5 баллов.</p>	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет, в т.ч. на ООС ГМУ (www.bus.gov.ru)
		3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на	- наличие информационных стендов о деятельности организации в доступном для посетителей месте –	Изучение информации на официальном сайте, соц.страницах; осмотр учреждений

2.	Комфортность условий, в которых осуществляется предоставление услуг и доступность их получения (от 0 до 50 баллов)	территории организации, а также на официальном сайте учреждения и в социальных сетях.	5 баллов - наличие информации о деятельности учреждения на официальном сайте организации, социальных сетях – 5 баллов	
		1. Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	- доля получателей услуг, считающих, что в учреждении достаточно мест для сидения, в ходе получения услуги, имеется гардероб - 5 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты); - доля получателей услуг, считающих, что во всех помещениях учреждения поддерживается чистота и порядок - 5 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
		2. Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг (при наличии). Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры (при наличии), стоимость дополнительных услуг. Услуги, предоставляемые на платной основе, стоимость платных услуг.	- наличие – 5 баллов ; - наличие – 5 баллов .	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет. Осмотр учреждений (в ходе посещения)

<p>3. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие наружного электрического освещения – 2 балла; - наличие системы холодного и горячего водоснабжения, канализации – 2 балла; - наличие естественного и искусственного освещения – 2 балла; - наличие системы отопления и фрамуг (форточек) – 2 балла; - организован питьевой режим – 1 балл; - проводится ежедневная влажная уборка – 1 балл. 	<p>Осмотр учреждений (в ходе посещения), запрос информации у администрации учреждения (при необходимости)</p>
<p>4. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - удобный доступ к зданию – 5 баллов; - наличие вывески с наименованием учреждения – 5 баллов. 	<p>Осмотр учреждений (в ходе посещения) и (или) изучение открытых источников информации</p>
<p>5. Доступность услуг для лиц с ОВЗ и других маломобильных групп.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наличие на сайте спецшрифта для слабовидящих - 4 балла - Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами – 4 балла - Наличие сопровождающего персонала и возможности 	<p>Изучение официального сайта учреждения в сети Интернет, наличие списков персонала, прошедших обучение по работе с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими маломобильными группами.</p>

3.

Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20 баллов)

	самостоятельного передвижения по территории организации – 2 балла.	
1. Удобство графика работы учреждения культуры	- доля получателей услуг, считающих удобным график работы учреждения – 10 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты). - соблюдение режима работы организацией культуры – 10 баллов	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)

4.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (от 0 до 20 баллов)

1. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры	- доля получателей услуг, считающих, что работники учреждения доброжелательны и вежливы – 5 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты); - доля получателей услуг, считающих, что в учреждении работают профессионально грамотные, квалифицированные и опытные специалисты - 5 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса	- наличие ФИО, должностей руководящего состава учреждения (ее структурных подразделений, филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты – 5 баллов ;	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет

5.	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40 баллов)</p>	<p>электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения</p>	<p>- наличие на сайте учреждения раздела для направления предложений по улучшению качества услуг - 5 баллов</p>	
<p>1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом</p>		<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении - 10 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты).</p>	<p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)</p>	
<p>2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения</p>		<p>- наличие на сайте учреждения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, а также предложений об улучшении качества их деятельности – 10 баллов;</p> <p>- наличие на сайте учреждения плана по улучшению качества работы учреждения – 10 баллов.</p>	<p>Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет</p>	
<p>3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам, качество проведения культурно-массовых мероприятий (учреждения клубного типа)</p>		<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении – 10 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты)</p>	<p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)</p>	
<p>4. Наличие информации о новых изданиях (библиотечные учреждения)</p>		<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных информированием о новых изданиях – 10 баллов (более 50% ответов «да» на вопрос анкеты).</p>		

II. Критерии и показатели, методика, способы оценки качества работы учреждений образования в сфере культуры:

№ критерия	Наименование критерия	Показатели, характеризующие общий критерий	Методика оценки /единица измерения (от 0 до 5 баллов)	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждениях образования в сфере культуры (от 0 до 30)	1. Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (далее - учреждение), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) для государственных (муниципальных) учреждений - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru).	- наличие информации в соответствии со ст. 29 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ее полнота и актуальность – 2,5 баллов ; - наличие необходимой информации в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственными (муниципальными) учреждениями, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», ее полнота и актуальность – 2,5 баллов.	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет, на ООС ГМУ
		2. Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения.	- фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника – 1 балл ; - занимаемая должность (должности),	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет

			<p>ученая степень, звание (при наличии) – 1 балл;</p> <p>- преподаваемые дисциплины – 1 балл;</p> <p>- наименование направления подготовки и (или) специальности – 1 балл;</p> <p>- данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности – 1 балл.</p>	
		<p>3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг, доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения.</p>	<p>- наличие ФИО, должностей руководящего состава учреждения, контактного телефона и адреса электронной почты для связи получателей услуг с учреждением (администрацией) на сайте учреждения в сети Интернет – 2 балла;</p> <p>- доля получателей услуг, считающих, что в учреждении проводятся родительские собрания, имеется возможность</p>	<p>Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет</p> <p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)</p>

			<p>посещения уроков родителями, индивидуального консультирования с преподавателями по вопросам обучения и воспитания – 8 баллов (более 70% ответов «да» на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p>	
		<p>4. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения образования в сфере культуры, размещенной в учреждении</p>	<p>- Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения образования в сфере культуры на информационных стендах в помещениях школы – 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p>	<p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)</p>
2.	<p>Комфортность условий, в которых осуществляется предоставление услуг и доступность их получения (от 0 до 70)</p>	<p>1. Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения.</p>	<p>- наличие оборудованных учебных кабинетов – 4 балла; - наличие мест отдыха, методической работы педагогических работников – 4 балла; - наличие в</p>	<p>Осмотр учреждений (в ходе посещения), изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет</p>

		библиотеке учебников и учебных пособий из основного списка литературы, приводимой в программах дисциплин – 2 балл.	
	2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.	<ul style="list-style-type: none"> - ограждение территории (при расположении учреждения в отдельном здании), наличие наружного электрического освещения – 2 балла; - наличие системы холодного и горячего водоснабжения, канализации – 2 балла; - наличие естественного и искусственного освещения – 2 балла; - наличие системы отопления и фрамуг (форточек) – 2 балла; - организован питьевой режим – 1 балл; - проводится ежедневная влажная уборка – 1 балл. 	Осмотр учреждений (в ходе посещения), запрос информации у администрации учреждения (при необходимости)
	3. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов учащихся,	<ul style="list-style-type: none"> - доля получателей услуг, считающих, что в учреждении организуются и проводятся творческие 	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования), запрос

		включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях.	конкурсы, олимпиады по предметам, выставки, концерты и др. мероприятия - 10 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). - участие во всероссийских и международных конкурсах - 10 баллов; - участие в районных, областных, межрегиональных, межрайонных конкурсах, олимпиадах, фестивалях, выставках – 5 баллов.	информации учреждения, изучение открытых источников.
		4. Уровень комфортности пребывания в учреждении образования в сфере культуры.	- доля получателей услуг, считающих, что в учреждении созданы комфортные условия пребывания - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
		5. Транспортная и пешая доступность учреждения образования в сфере культуры.	- удобный доступ к зданию – 2,5 балла; - наличие вывески с наименованием учреждения – 2,5 балла.	Осмотр учреждений (в ходе посещения) и (или) изучение открытых источников информации

		6. Доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья	<p>- наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет специальной версии для слабовидящих – 4 балла;</p> <p>- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (прохождение инструктажа работниками учреждения по работе с людьми с ОВЗ) – 4 балла;</p> <p>- наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения – 2 балла.</p>	Изучение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет, запрос информации в учреждении
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (от 0 до 20)	1. Доброжелательность и вежливость работников учреждения	- доля получателей услуг, считающих, что работники учреждения доброжелательны и вежливы - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
		2. Компетентность работников учреждения	- доля получателей услуг, считающих, что в учреждении	Изучение мнения получателей

			работают профессионально грамотные, квалифицированные и опытные специалисты - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	услуг в процессе опроса (анкетирования)
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)	1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения	- доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим (укомплектованность оборудованием и инструментами) обеспечением учреждения - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
		2. Общая удовлетворенность качеством оказания образовательных услуг учреждением образования в сфере культуры	- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обучения в учреждении - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)
		3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, от общего числа	- доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым - 10 баллов (более 70%)	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования)

		опрошенных получателей образовательных услуг.	ответов «да» на вопрос анкеты).	
		4. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте учреждения образования в сфере культуры в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте учреждения образования в сфере культуры в сети "Интернет" - 10 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	