

Утверждены
Решением Общественного совета при
Управлении культуры Омутнинского района Кировской области,
протокол от 17.01.2019 года № 1

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

2019 год

I. Критерии и показатели, методика, способы оценки качества работы учреждений культуры (библиотечные учреждения, учреждения клубного типа):

№ критерия	Наименование критерия	Показатели, характеризующие общий критерий	Методика оценки /единица измерения (балл)	Способ оценки (источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями)
1.	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры (максимальная величина – 100 баллов (100%))	<p>1. . Соответствие информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (статьей 36.2 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277):</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении учреждения культуры; - на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". <p>2. Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ 	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие информации о деятельности учреждения перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА: - на информационных стендах в помещении образовательного учреждения – 15 баллов; - на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 15 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие телефона и электронной почты – 10 баллов; - наличие электронных сервисов – 10 баллов; - наличие опроса (анкеты) или гиперссылки на нее – 10 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	<p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет», посещение учреждения (при необходимости)</p> <p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»</p>

		<p>жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>		
		<p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки») – 40 баллов.</p> <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>
<p>2.</p>	<p>Комфортность условий предоставления услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</p>	<p>1. Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью - 10 баллов, - наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры (имеется схема расположения кабинетов, планы эвакуации, указатели) - 10 баллов; - доступность питьевой воды – 10 баллов; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, 	<p>Посещение учреждения, анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»</p>

		<p>бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений учреждения культуры</p>	<p>туалетной бумаги и пр.) – 10 баллов; - санитарное состояние помещений учреждения культуры (ежедневная влажная уборка помещений с применением разрешенных к применению моющих средств, мытье окон и чистка светильников по мере загрязнения, маркировка уборочного инвентаря и хранение в специально отведенном месте, проведение мероприятий по дезинсекции и дератизации (при обнаружении грызунов и насекомых) и др.) – 10 баллов. Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)</p>	
		<p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг - 50 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»)). Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)</p>	<p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования), запрос информации в учреждении, изучение открытых источников.</p>
<p>3.</p>	<p>Доступность услуг для инвалидов (максимальная величина – 100 баллов (100%))</p>	<p>1. Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)</p>	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению - 25 баллов; - помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения) - 25 баллов;</p>	<p>Посещение учреждения, анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»</p>

		(возможность сопровождения работниками учреждения); - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому - 10 баллов. Итого значение показателя с учетом его значимости: 60 баллов (60%)	
		2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 40 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование для данной категории)
4.	Доброжелательность, вежливость, работников учреждения (максимальная величина – 100 баллов (100%))	1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (руководящие работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, считающих, что работники (заместители директора, секретари, вахтеры, гардеробщики и др.) доброжелательны и вежливы - 40 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование)
		2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (работники культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, считающих, что работники учреждения культуры доброжелательны и вежливы - 40 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование)
			Итого значение показателя с	

			учетом его значимости: 40 баллов (40%)	
		3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, считающих, что работники культуры доброжелательны и вежливы - 20 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»). Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)	Опрос (анкетирование)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))	1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым - 30 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)	Опрос (анкетирование)
		2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы учреждения культуры - 20 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)	Опрос (анкетирование)
		3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры - 50 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)	Опрос (анкетирование)

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 (балл)	Способ оценки (источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями)
1.	<p>Открытость и доступность информации об учреждениях образования в сфере культуры</p> <p>(максимальная величина – 100 баллов (100%))</p>	<p>1. Соответствие информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении образовательного учреждения; - на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие информации о деятельности учреждения перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА; - на информационных стендах в помещении образовательного учреждения – 15 баллов; - на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 15 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	<p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет», посещение учреждения (при необходимости), запрос информации в учреждении</p>

		<p>2. Обеспечение на официальном сайте образовательного учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие телефона и электронной почты – 10 баллов; - наличие электронных сервисов – 10 баллов; - наличие опроса (анкеты) или гиперссылки на нее – 10 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	<p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»</p>
		<p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки») – 40 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>
2.	Комфортность	1. Обеспечение в учреждении комфортных	- наличие комфортной зоны	Посещение

<p>условий предоставления услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</p>	<p>условий для предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательного учреждения; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательного учреждения 	<p>отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью - 6 баллов,</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри образовательного учреждения (имеется схема расположения кабинетов, планы эвакуации, указатели) - 6 баллов; - доступность питьевой воды – 6 баллов; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) – 6 баллов; - санитарное состояние помещений образовательного учреждения (ежедневная влажная уборка помещений с применением разрешенных к применению моющих средств, мытье окон и чистка светильников по мере загрязнения, маркировка уборочного инвентаря и хранение в специально отведенном месте, проведение мероприятий по дезинсекции и дератизации (при обнаружении грызунов и насекомых) и др.) – 6 баллов. <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	<p>учреждения (при необходимости), запрос информации в учреждении, анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»</p>
	<p>2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов учащихся, включая их участие в конкурсах, выставках, фестивалях, и других культурно-массовых мероприятиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие творческих коллективов в учреждении - 20 баллов; - участие учащихся в конкурсах, выставках, фестивалях, и других культурно-массовых мероприятиях 	<p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»,</p>

			<p>- 20 баллов. Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</p>	запрос информации в учреждении.
		3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<p>- доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг - 30 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p> <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования), запрос информации в учреждении, изучение открытых источников.
3.	Доступность услуг для инвалидов (максимальная величина – 100 баллов (100%))	<p>Обеспечение в образовательном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательного учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения). 	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению - 50 баллов;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками образовательного учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения) - 50 баллов.</p> <p>Итого значение показателя с учетом его значимости: 100 баллов (100%)</p>	Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет», запрос информации в учреждении.
4.	Доброжелательность, вежливость, работников учреждения	1. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование	<p>- доля участников образовательных отношений*, считающих, что работники (заместители директора, секретари, библиотекари, вахтеры,</p>	Опрос (анкетирование)

	(максимальная величина – 100 баллов (100%))	получателя услуги при непосредственном обращении в образовательное учреждение (руководящие работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	гардеробщики и др.) доброжелательны и вежливы - 40 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	
		2. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в учреждение (педагогические работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля участников образовательных отношений*, считающих, что педагогические работники учреждения доброжелательны и вежливы - 40 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование)
		3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля участников образовательных отношений*, считающих, что работники учреждения доброжелательны и вежливы - 20 баллов (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование)
5.	Удовлетвореннос	1. Доля участников образовательных	- доля участников	Опрос

<p>ть условиями оказания услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</p>	<p>отношений*, которые готовы рекомендовать образовательное учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>образовательных отношений*, готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым - 30 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</p>	<p>(анкетирование)</p>
	<p>2. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных удобством графика работы образовательного учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных удобством графика работы образовательного учреждения - 20 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)</p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>
	<p>3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательном учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательном учреждении - 50 баллов (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)</p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>

* участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность (пункт 31, статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")