

Приложение 1

к Порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры населения Кытмановского района

Перечень критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений культуры

Критерии	Показатели	Методика оценки и расчета показателей	Оценка	
			значение показателя	количество баллов
1	2	3	4	5
1. Результаты анализа общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг учреждений культуры об их качестве и доступности.	1. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:	-	-	-
	-оценка полноты, актуальности и понятности информации об учреждении, размещенной на его сайте (наличие страницы «Услуги населению», наличие сведений о перечне и видах предоставляемых услуг, о стоимости предоставляемых услуг, о возможности приобретения, заказа и возврата билетов, в том числе предварительно, о порядке	определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 баллу) оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов учреждений специалистами комитета и членами Общественного совета	1 компонент 2 компонент 3 компонент 4 компонент 5 компонент 6 компонент 7 компонент 8 компонент 9 компонент 10 компонент 11 компонент	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

	<p>работы, о мероприятиях, проводимых для детей, о льготном посещении, об услугах в период ожидания мероприятия, о дополнительных услугах, об организации коллективных посещений, об итогах выполнения муниципальных заданий и хозяйственной деятельности) баллы</p>			
	<p>-оценка наличия и доступности способов обратной связи учреждения с получателями услуг (наличие обратной связи по E-mail, информации о возможности обращения по телефону и регистрации этих обращений, наличие книги жалоб и обращений граждан, наличие информации о возможности обращения граждан для решения вопросов во время посещения учреждения, наличие информации об учителе и порядке обращения к нему с жалобами и предложениями, в т.ч. на сайте учреждения) баллы.</p>	<p>определяется как сумма баллов, присвоенных за каждый способ обратной связи (1 способ =1 балл.) оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов и деятельности учреждений специалистами комитета и членами Общественного совета</p>	<p>1 компонент 2 компонент 3 компонент 4 компонент 5 компонент</p>	
	<p>-Доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения</p>	<p>$K_1 = \frac{P_1}{P} \times 100\%$, где P_1 – количество</p>	<p>100 % 90 % 80 %</p>	<p>10 9 8</p>

	открытой и доступной, от числа опрошенных, %, представленных в баллах	потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной P – количество опрошенных потребителей Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Комитета	70 % 60 % 50 % 40 % < 40 %	7 6 5 4 0
	2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	-	-	-
	- оценка доступности предоставляемых услуг, баллы	$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3}{N}$ <p>X – значение оценки степени доступности услуг по трехбалльной системе (от 0 до 3); ($X_1 + X_2 + X_3$) – общая сумма полученных баллов; N – общее количество оценок. Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Комитета</p>	0 - 1,0 1,1 – 2,0 2,0 – 2,5 2,6 – 3,0	0 1 2 3
	- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг в Учреждениях, баллы	определяется как сумма баллов, присвоенных в зависимости от вариантов доступности учреждения для инвалидов: ДП-В – доступно полностью в селе ДП-Н – доступно полностью	ДП-В ДП-Н ДЧ-В ДЧ-Н ДУ ВНД	10 8 6 4 2 0

		<p>избирательно ДЧ-В – доступно частично всем; ДЧ-Н – доступно частично избирательно; ДУ – доступно условно; ВНД – временно недоступно Вариант определяется по Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры специалистами Комитета и членами Общественного совета.</p>	
<p>-доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг от числа опрошенных; %, представленный в баллах</p>	<p>$D_1 = \frac{K_1}{K} \times 100\%$, где K – количество потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг в Учреждении; K – количество опрошенных потребителей</p>	<p>100 % 80 % 60 % 40 % < 40 %</p>	<p>10 8 6 4 0</p>
<p>3. Культура обслуживания в учреждениях: -оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы</p>	<p>3. Культура обслуживания в учреждениях: -оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы</p>	<p>$Y = \frac{Y_1 + Y_2 + Y_3}{N}$, где Y – значение оценки степени доброжелательности по трехбалльной системе (от 0 до 3); (Y₁ + Y₂ + Y₃) – общая сумма</p>	<p>0-1,0 1,1 – 2,0 2,0 – 2,5 2,6 – 3,0</p> <p>0 1 2 3</p>

			полученных баллов; N – общее количество оценок. Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Комитета		
	4. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг	- число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество; единиц, представленных в баллах со знаком минус;	определяется как сумма отрицательных баллов, присвоенных за наличие каждой жалобы (1 жалоба = -1 балл) Оценка осуществляется путем анализа количества жалоб, поступивших в комитет и в Комитете оценивается специалистом и Общественным советом	-	0 -5 -10 -15 -20
Итого максимально возможное количество баллов по первому критерию:					
2. Выполнение учреждениями показателей муниципальных заданий по предоставлению услуг населению	1. Выполнение муниципальных заданий по привлечению и обслуживанию зрителей; %, представленный в баллах		$VP = \frac{Z_1}{Z_p} \times 100\%$, где Z_1 – количество обслуженных зрителей и посетителей, тыс. чел.; Z_p – плановое количество зрителей и посетителей по муниципальному заданию, тыс. чел. Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности учреждений специалистами		30 25 15 10 8 5 0
					52

		Комитета	
Итого максимально возможное количество баллов по второму критерию			
			30
3. Финансово-экономические результаты деятельности учреждений	1. Объем доходов и привлеченных средств, полученных в сравнении с предыдущим периодом, %, предоставленный в баллах	$VD = \frac{D_1}{D_{pp}} \times 100 \%, \text{ где}$ $D_1 - \text{объем полученных доходов и привлеченных средств, тыс. рублей;}$ $D_{pp} - \text{объем доходов и привлеченных средств, полученных в предыдущий период, тыс. руб.}$	>115% 101-114% 100% 90-99% 80-89% < 80%
			40 20 10 8 5 0
Итого максимально возможное количество баллов по третьему критерию			
			40
4. Эффективность деятельности учреждений в сравнении с предыдущим периодом Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности учреждений специалистами Комитета	1. Музейный отдел: - динамика количества посетителей на одного музейного работника в сравнении с предыдущим периодом, % представленном в баллах	$R_{gi} = \frac{P_{sd}}{P_{sp}} \times 100 \%, \text{ где}$ $P_{sd} - \text{посещаемость музея на 1 музейного работника, достигнутая в отчетном периоде, чел.}$ $P_{sp} - \text{посещаемость музея на 1 музейного работника в предыдущем периоде}$	>115% 110-114% 105-109% 100-104% 95-99% 80-94% < 80%
	2. Муниципальные библиотеки (МБ, ДБ, ПБ) - динамика количества пользователей на одного библиотечного работника в сравнении с предыдущим периодом (включая услуги, предоставляемые в сети «Интернет») %, предоставленный в баллах	$R_{oi} = \frac{P_{od}}{P_{op}} \times 100 \%, \text{ где}$ $P_{od} - \text{количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в отчетном периоде, чел.}$ $P_{op} - \text{количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в предыдущем периоде, чел.}$	>115% 110-114% 105-109% 100-104% 95-99% 80-94% < 80%
			40 35 20 10 8 3 0
			40 35 20 10 8 3 0

3. Муниципальные учреждения культуры клубного типа (РДК, СДК, СК) - динамика количества пользователей (посетителей и участников) на одного клубного работника в сравнении с предыдущим периодом; % представленный в баллах	$P_{oy} = \frac{P_{od}}{P_{op}} \times 100\%$, где P_{od} - количество пользователей учреждений культуры на 1 работника в отчетном периоде, чел. P_{op} - количество пользователей учреждений культуры на 1 работника в предыдущем периоде, чел.	>115% 110-114% 105-109% 100-104% 95-99% 80-94% <80%	40 35 20 10 8 3 0
4. Учреждение дополнительного образования детей в сфере культуры - динамика количества учащихся на одного педагога в сравнении с предыдущим периодом	$P_{oy} = \frac{P_{od}}{P_{op}} \times 100\%$, где P_{od} - количество учащихся на 1 педагога в отчетном периоде, чел. P_{op} - количество учащихся на 1 педагога в предыдущем периоде, чел.	>115% 110-114% 105-109% 100-104% 95-99% 80-94% <80%	40 35 20 10 8 3 0
Итого максимально возможное количество баллов для одного учреждения по четвертому критерию:			40
Всего максимально возможное количество баллов для одного учреждения по итогам независимой оценки			162

Перечень критериев и показателей рассмотрен и согласован на заседании Общественного совета 13 апреля 2016 г.

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета

М. А. Назаркина
Секретарь О. Т. Свешникова

13 апреля 2016 г.
протокол № 1