

**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 36.23 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении учреждения культуры;</li> <li>- на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul> <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"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие информации о деятельности учреждения перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА;</li> <li>- на информационных стендах в помещении образовательного учреждения – <b>15 баллов</b>;</li> <li>- на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – <b>15 баллов</b>.</li> </ul> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие телефона и электронной почты – <b>10 баллов</b>;</li> <li>- наличие электронных сервисов – <b>10 баллов</b>;</li> <li>- наличие опроса (анкеты) или гиперссылки на нее – <b>10 баллов</b>.</li> </ul> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</b></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») – <b>40 баллов.</b></p> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b> <b>40 баллов (40%)</b></p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>
<p>2.</p>	<p><b>Комфортность условий предоставления услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b></p>	<p>1. Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью - <b>10 баллов,</b></li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры (имеется схема расположения кабинетов, планы эвакуации, указатели) - <b>10 баллов;</b></li> <li>- доступность питьевой воды – <b>10 баллов;</b></li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды,</li> </ul>	<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.) – <b>10 баллов</b>;  - 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.) – <b>10 баллов</b>.  <b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b>  <b>50 баллов (50%)</b></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 - <b>50 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»)).  <b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b>  <b>50 баллов (50%)</b></p>	<p>Изучение мнения получателей услуг в процессе опроса (анкетирования), запрос информации в учреждении, изучение открытых источников.</p>
<p><b>3.</b></p>	<p><b>Доступность услуг для инвалидов (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b></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 - <b>25 баллов</b>;  - помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения) - <b>25 баллов</b>;</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 - <b>10 баллов</b> . <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 60 баллов (60%)</b>	
		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 – <b>40 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки») <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</b>	Опрос (анкетирование для данной категории)
4.	<b>Доброжелательность, вежливость, работников учреждения (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b>	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 - <b>40 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки») <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</b>	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 - <b>40 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).	Опрос (анкетирование)

			<b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</b>	
		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 - <b>20 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)</b>	Опрос (анкетирование)
5.	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b>	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 - <b>30 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</b>	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 - <b>20 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)</b>	Опрос (анкетирование)
		3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями	Опрос (анкетирование)

		в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	оказания услуг в учреждении культуры - <b>50 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)</b>	
--	--	---	---	--

## 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.	<b>Открытость и доступность информации об учреждениях образования в сфере культуры</b>  <b>(максимальная величина – 100 баллов (100%))</b>	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"): - на информационных стендах в помещении образовательного учреждения; - на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	- соответствие информации о деятельности учреждения перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА; - на информационных стендах в помещении образовательного учреждения – <b>15 баллов</b> ; - на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – <b>15 баллов</b> . <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</b>	Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет», посещение учреждения (при необходимости), запрос информации в учреждении

		<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"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие телефона и электронной почты – <b>10 баллов</b>;</li> <li>- наличие электронных сервисов – <b>10 баллов</b>;</li> <li>- наличие опроса (анкеты) или гиперссылки на нее – <b>10 баллов</b>.</li> </ul> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b> <b>30 баллов (30%)</b></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"> <li>- 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») – <b>40 баллов</b>.</li> </ul> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b> <b>40 баллов (40%)</b></p>	<p>Опрос (анкетирование)</p>
2.	<b>Комфортность</b>	1. Обеспечение в учреждении комфортных	- наличие комфортной зоны	Посещение

<p><b>условий предоставления услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b></p>	<p>условий для предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри образовательного учреждения;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений образовательного учреждения</li> </ul>	<p>отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью - <b>6 баллов</b>,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри образовательного учреждения (имеется схема расположения кабинетов, планы эвакуации, указатели) - <b>6 баллов</b>;</li> <li>- доступность питьевой воды – <b>6 баллов</b>;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) – <b>6 баллов</b>;</li> <li>- 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.) – <b>6 баллов</b>.</li> </ul> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b> <b>30 баллов (30%)</b></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"> <li>- наличие творческих коллективов в учреждении - <b>20 баллов</b>;</li> <li>- участие учащихся в конкурсах, выставках, фестивалях, и других культурно-массовых мероприятиях</li> </ul>	<p>Анализ официального сайта учреждения в сети «Интернет»,</p>

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

<b>учреждения (максимальная величина – 100 баллов (100%)</b>	<p>образовательного учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательное учреждение (руководящие работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>библиотекари, вахтеры, гардеробщики и др.) доброжелательны и вежливы - <b>40 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</b></p>	
	<p>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)</p>	<p>- доля участников образовательных отношений*, считающих, что педагогические работники учреждения доброжелательны и вежливы - <b>40 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 40 баллов (40%)</b></p>	Опрос (анкетирование)
	<p>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)</p>	<p>- доля участников образовательных отношений*, считающих, что работники доброжелательны и вежливы - <b>20 баллов</b> (более 70 % ответов на вопросы анкеты «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки»).</p> <p><b>Итого значение показателя с учетом его значимости:</b></p>	Опрос (анкетирование)

5.	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальная величина – 100 баллов (100%))</b>	1. Доля участников образовательных 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)	<b>20 баллов (20%)</b> - доля участников образовательных отношений*, готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым - <b>30 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 30 баллов (30%)</b>	Опрос (анкетирование)
		2. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных удобством графика работы образовательного учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных удобством графика работы образовательного учреждения - <b>20 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 20 баллов (20%)</b>	Опрос (анкетирование)
		3. Доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательном учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- доля участников образовательных отношений*, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательном учреждении - <b>50 баллов</b> (более 70% ответов «да» на вопрос анкеты). <b>Итого значение показателя с учетом его значимости: 50 баллов (50%)</b>	Опрос (анкетирование)

\* 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")