**Приложение № 1**

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Критерии эффективности работы** | **Показатели** | **Способы проведения оценки** | **Методы рейтингования** |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| 1.1 | Информационная открытость (наполнение сайта учреждения) | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта.  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:  0 – отсутствие информации;  1 – частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации, низкое; качество содержания размещенной информации;  2 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации. |
| 1.2 | Возможность получения информации | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – информация недоступна;  (1) – информация недостаточна;  (2) – информация доступна. |
| Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – информация недоступна;  (1) – информация недостаточна;  (2) – информация доступна. |
| Информирование о предстоящих представлениях и постановках | Опросы участников, получающих соответствующие услуги **(театры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – информация недоступна;  (1) – информация недостаточна;  (2) – информация доступна. |
| Информирование о новых мероприятиях | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(культурно-досуговые организации)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – информация недоступна;  (1) – информация недостаточна;  (2) – информация доступна. |
| 2 | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| 2.1 | Наличие комфортных условий, внутреннее благоустройство | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – некомфортно;  (1) – недостаточно комфорта;  (2) – комфортно. |
| 2.2 | Удовлетворенность перечнем предоставляемых услуг | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 2.3 | Удовлетворенность стоимостью предоставляемых услуг | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(библиотеки)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 2.4 | Удовлетворенность уровнем безопасности на территории учреждения культуры | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги** | | | |
| 3.1 | Удовлетворенность временной доступностью | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 3.2 | Удовлетворенность графиком работы | Удобство графика работы организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 3.3 | Удовлетворенность процедурой приобретения билетов | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(театры, культурно-досуговые организации))** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 3.4 | Удобство поиска необходимого издания | Простота/удобство поиска необходимого издания | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(библиотеки)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| 4.1 | Взаимодействие с работниками учреждения | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 4.2 | Обратная связь | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| 5.1 | Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Разнообразие репертуара организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(театры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Материально-техническое обеспечение организации культуры | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(все организации культуры)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Наличие литературы, пользующейся спросом | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(библиотеки)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(культурно-досуговые организации)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | Опросы участников, получающих соответствующие услуги  **(культурно-досуговые организации)** | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  (0) – неудовлетворен;  (1) – удовлетворен частично;  (2) – удовлетворен. |

**Определение рейтинга учреждений данного типа.**

1. Определяется сумма баллов по каждому (1-3) направлению (блоку) объектов оценки.

При этом, рассчитывается суммарный балл по каждому из критериев, указанных в столбце 2, отдельно. На основании суммарных баллов определяется место по каждому направлению (блоку) объектов оценки, которые суммируются.

2. Определение рейтинга учреждений данного типа.

Учреждение с наименьшей суммой мест, занимает первое место в рейтинге, остальные учреждения занимают соответствующие места в рейтинге.