Приложение №1

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Кратность изучения опроса	Методика расчета показателей	Диапазон значений показателей
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)**					
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организацией культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации , органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет »(зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 , регистрационный № 37187)	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 1= количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления соц. услуг достаточным *100/количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций	Официальный сайт организации культуры	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные	1 раз в год		Макс. балл 0-10

	культуры, размещаемой на официальных сайтах исполнительной власти , органов государственной власти субъектов Российской Федерации , органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»(зарегистрирован Минюстом Росси 08.05.2015, регистрационный № 37187)		организации культуры			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)**					
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 2= количество клиентов** , считающих условия оказания услуг комфортными **, *100/количество опрошенных клиентов ** учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами,	Изучение	Театры, музеи,	1 раз в год		Макс. балл 0-10

	представляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	мнения получателей услуг	библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры			
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностям здоровья	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
3.	**Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)**					
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 3= количество клиентов **, оценивающих время ожидания в очереди при получении соц. услуг как незначительное,*100/количество опрошенных о клиентов ** учреждения	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

					(значение от 0 до 100 %)	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
4.	**Доброжелательность, вежливость , компетентность работников организации культуры(0-10)**					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 4= количество клиентов **, считающих персонал оказывающий услуги компетентным *100/количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
5.	**Удовлетворительность качеством оказания услуг (0-10)**					
5.1.	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организац	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 5= количество клиентов **, удовлетворительных качеством оказания услуг в учреждении *100/количеств	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов

			ии культуры		о опрошенных о клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %)	100 – 10 баллов
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
5.3.	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельность организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
5.4.	Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10

К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Приложение №2

Проект опросного листа получателей социальных услуг

Полное название учреждения

Дата

Категория

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, поставив галочку в выбранной вами колонке:

1.	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг в учреждении? (для определения показателя 2)	01 Очень хорошо информирован(а)	02 Хорошо информирован	03 Информирован	04 – слабо информирован	05 – Очень слабо информирован	06 Не информирован	07 Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3)	01 Очень комфортные	02 Комфортные	03 Скорее комфортные, чем не комфортные	04 Скорее не комфортные, чем комфортные	05 Не комфортные	06 Очень не комфортные	07 Затрудняюсь ответить
3	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4)	01 Доступны для всех	02 Доступны	03 Скорее доступны, чем не доступны	04 Скорее не доступны, чем доступны	05 Не доступны	06 Совсем не доступны	07 Затрудняюсь ответить
4	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении	01 Очередь при получении услуг отсутствует	02 Очереди практически нет	03 В основном период ожидания в очереди	04 В основном период ожидания в очереди	05 Вынужден постоянно находитс	06 Период ожидания в очереди длительный	07 Затрудняюсь ответить

	социальных услуг ? (для определения показателя 5)			оцениваю как незначительный	оцениваю как значительный	я в очереди		
5	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6)	01 Высокий профессионализм и компетентность персонала	02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма	03 Скорее компетентен, чем не компетентен	04 Скорее не компетентен, чем компетентен	05 Не компетентен	06 Абсолютно не компетентен	07 Затрудняюсь ответить
6	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7)	01 Да, всегда и в любой ситуации	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
7	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8)	01 Да, качество оказания услуг очень высокое	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
8	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? (для определения показателя 9)	01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
9	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
10	Что Вас не устраивает в работе учреждения?							
11	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:1.При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов» не менее 15 человек

Проект опросного листа персонала учреждения, оказывающего социальные услуги

Полное название учреждения

Дата

Категория

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в вашем учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

1.Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, поставив галочку в выбранной вами колонке:

1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10)	01 Да, качество оказания услуг очень высокое	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 11)	01 Доступны для всех	02 Доступны	03 Скорее доступны, чем не доступны	04 Скорее не доступны, чем доступны	05 Не доступны	06 Совсем не доступны	07 Затрудняюсь ответить
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета.	1. 2.						
5	Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?							
6	Вы хотели бы что-то добавить?							

1.При расшифровке показателей **в числителе** используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.При анкетном опросе использовать «стихийную выборку» – 10-30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)

Приложение №3

Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке (предоставляется в EXCEL)

(отчет утверждается протоколом Совета)

Полное название учреждения, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Показатель 8			
Показатель 9			
Показатель 10			
Показатель 11			
Сумма баллов по показателям	-		

Проведено анкетирование _____ человек,
в том числе_____
(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата

Подпись председателя Совета