

Показатели и критерии оценки качества работы учреждения культуры

№ п/п	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Система баллов
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 1)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 1 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуги в сфере культуры достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	- доля посетителей**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество посетителей**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		- доля посетителей**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество посетителей**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

				100%)	
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля посетителей**, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество посетителей**, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг в сфере культуры как незначительное, *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
4	Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни	- доля посетителей **, считающих удобным режим работы учреждений культуры, от числа опрошенных посетителей** учреждения культуры (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество посетителей**, считающие удобным режим работы учреждений культуры , *100/ количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	- доля посетителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество посетителей**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество посетителей**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных посетителей** учреждения культуры (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры	- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры от числа опрошенных посетителей учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество получателей услуг**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	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 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
7.	Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых посетителям в учреждении культуры	- Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 9)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 9 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенного персонала учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 19,9 – 0 баллов 20 – 39,9 – 1 балл 40 – 59,9 – 2 балла 60 – 79,9 – 3 балла 80 – 89,9 – 4 балла 90 – 100 – 5 баллов

		- доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 10 = количество посетителей**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении культуры *100 / количество опрошенного персонала учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 – 0 баллов 20 – 39,9– 1 балл 40 –59,9 – 2 балла 60 –79,9 – 3 балла 80 –89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов
--	--	--	-------------	---	--

*К опрошенным можно отнести посетителей, 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 посетителей, получателей услуг, лица заинтересованные в проведении опроса проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)