Расчет оценки качества работы организаций культуры

*(Максимальное количество баллов – 100)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
| 1. | Открытость и доступность информации об  организации | 1.уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov](http://www.bus.gov) (от 0 до 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  (значение от 0 до 1) | 0-0,09 – 0 баллов  0,1 – 0,69 – 1 балл  0,7 – 1 – 2 балла |
| 2. полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 5 баллов |
| 3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 5 баллов |
| 4. доля лиц\*, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных\* (%) (*вопрос №1 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год | Метод-анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным\* 100/ количество опрошенных\* (значение от 0 до 100%) | 0 – 19,9 – 1 балла  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 5. степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы); | 1 раз в год | Невключенное наблюдение | От 1 до 5 баллов |
| 6. доля лиц\*, удовлетворенных комфортностью условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных\* (%) *(вопрос №2 анкеты для получения услуг)* | 1 раз в год | Метод-анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг\* 100/количество опрошенных\* (значение от 0 до 100%) | 0 – 19,9 – 1 балла  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 7. доля лиц\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных\* (%) *(вопрос №3 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными\* 100/ количество опрошенных\* )значение от 0 до 100%) | 0 – 19,9 – 1 балла  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 8. доля персонала, считающего оказание услуг доступными, от числа опрошенного персонала организации (%) *(вопрос №» анкеты для персонала)* | 1 раз в год | Метод-анкетирование персонала  Показатель = количество персонала, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации 100/количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%) | 0 – 39,9 – 1 балл  40 – 69,9 - 2 балла  70 – 100 – 3 балла |
| 9. материально-техническое обеспечение организации | 1 раз в год | Невключенное наблюдение | от 0 до 5 баллов |
| 3. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | 10. доля лиц\*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных\* (%) *(вопрос №4 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги компетентным\* 100/ количество опрошенных\* (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 |
| 11. доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных\* (%) *(вопрос №5 анкеты для получателей услуг*) | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме\* 100/ количество опрошенных\* (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. | Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в организации | 12. доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации от числа опрошенных\* (%) (*вопрос анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации\* 100/ количество опрошенных\* (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 |
| 13. доля лиц, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных\* (%) *(вопрос анкеты №7 для получателей услуг + вопрос №3 анкеты для персонала)* | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым\* 100/ количество опрошенных из числа клиентов и персонала (значение от 0 до 100%) | 0 – 19,9 – 1 балл  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 14. число обоснованных жалоб на 100 клиентов | 1 раз в год | Показатель = количество обоснованных жалоб на работу организации /100/ общее количество клиентов организации (значение от 0 и выше) | 0,09 и более – 0 баллов  0,08 – 0,07 – 1 балл  0,06 - 0,05 – 2 балла  0,04 – 0,03 – 3 балла  0,02 – 0,01 – 4 балла  0 – 5 баллов |
| 15. доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) от числа опрошенных\* (%) (*вопрос №9 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в организации\* 100 / количество опрошенных\* (значение от 0 до 100 %) | 0 – 19,9 – 1 балл  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 16. доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%) *(вопрос №1 анкеты для персонала*) | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель = количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации\* 100/ количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%) | 0 – 19,9 – 1 балл  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 5. | Режим работы, удобный для посетителей в том числе в выходные и праздничные дни | 17. доля лиц, считающих удобным режим работы организации культуры, от числа опрошенных (%) (*вопрос №9 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год |  | 0 – 19,9 – 1 балл  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |
| 6. | Ценовая доступность получения платных услуг | 18. доля лиц, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных (%) *(вопрос №10 анкеты для получателей услуг)* | 1 раз в год |  | 0 – 19,9 – 1 балл  20 – 39,9 – 2 балла  40 – 59,9 – 3 балла  60 – 79,9 – 4 балла  80 – 100 – 5 баллов |

\*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц, клиентов и т.п. 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.)