

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ  
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**П Р И К А З**

09 марта 2016 г.

№ 76

г. Салехард

**Об утверждении Методики  
расчета показателей при проведении независимой оценки качества оказания  
услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и  
искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные  
общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-  
Ненецкого автономного округа**

В соответствии с приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 июля 2015 года №233 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств Ямало-Ненецкого автономного округа», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Методику расчета показателей при проведении независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Методика, оценка качества услуг, автономный округ).

2. ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр» (Рябикова С.В.) в срок до 10 апреля 2016 года:

2.1. обеспечить сбор и обработку информации в соответствии с настоящей Методикой;

2.2. итоговую аналитическую информацию предоставить в отдел организационно-методической работы управления культурной политики департамента культуры автономного округа (Артемьева Н.О.) в срок до 10 апреля 2016 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления культурной политики Рожковскую И.В.

Директор департамента



Е.Е. Колтунов

## УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента культуры  
Ямало-Ненецкого автономного округа  
от 09 марта 2016 года № 76

### Методика

#### **расчета показателей при проведении независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа**

1. Методика расчета показателей при проведении независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Методика, оценка качества услуг, автономный округ, организации культуры, организации образования) разработана в соответствии с приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 июля 2015 года № 233 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Методика, оценка качества услуг, автономный округ, организации культуры, организации образования).

2. Оценка качества услуг предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

3. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями осуществляется по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации. В отношении образовательных организаций, также, для оценки открытости и доступности информации об учреждении, также, используется информация учредителя;

– изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

– сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг, на основе полученных анкетных данных и онлайн-опроса жителей автономного округа;

4. Сбор, обобщение, анализ и оценка деятельности организаций культуры и организаций образования осуществляется в соответствии с параметрами и показателями, указанными в таблицах:

– Таблица №1 «Общая оценка качества оказания услуг организациями культуры»;

– Таблица №2 «Общая оценка качества оказания услуг организациями образования (Детские школы искусств)»;

– Таблица № 3 «Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений музейного типа»;

– Таблица № 4 «Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений культурно-досугового типа»;

– Таблица № 5 «Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений библиотечного типа»;

– Таблица № 6 «Результаты изучения мнения получателей услуг концертных организаций»;

– Таблица № 7 «Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (все организации культуры)»;

– Таблица № 8 «Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Все организации культуры)»;

– Таблица № 9 «Результаты изучения мнения получателей услуг образовательных организаций (Детские школы искусств)»;

– Таблица № 10 «Результаты оценки информации об образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (Детские школы искусств)»;

– Таблица № 11 «Результаты оценки информации об организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Детские школы искусств)»;

– Таблица № 12 «Форма предоставления информации учредителем о деятельности образовательной организации»;

– Таблица № 13 «Результаты оценки информации, предоставленной учредителем об образовательной организации»;

– Таблица № 14 «Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Музеи)»;

– Таблица № 15 «Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Библиотеки)»;

– Таблица № 16 «Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Культурно-досуговые учреждения)»;

– Таблица № 17 «Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Концертные организации)»;

– Таблица № 18 «Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями образования (Детские школы искусств)».

5. Результаты независимой оценки организаций представляются в виде форм, указанных в таблицах № 14 - 18, в соответствии с типами организаций.

6. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и организациями образования измеряется в баллах.

7. Минимальное значение баллов для организаций культуры и организаций образования составляет - 0 баллов;

8. Максимальное значение, по всем направлениям оценки качества услуг организаций культуры и организаций образования, составляет:

– учреждения музейного типа - 115 баллов.

– учреждения библиотечного типа - 119 баллов.

– учреждения культурно-досугового типа – 115 баллов.

– концертные организации - 113 баллов.

– образовательные организации (детские школы искусств) – 66 баллов.

9. Расчет числовых значений показателей и критериев производится по направлениям: уровень открытости и доступности информации, в т.ч., уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

10. Независимая оценка качества оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры ( $N_i$ ), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$  - уровень открытости и доступности информации для  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$  - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для  $i$ -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр\_сайт}} + N_i^{\text{откр\_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр\_сайт}}$  - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{откр\_ГМУ}}$  - уровень открытости и доступности информации  $i$ -ой организации

культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

11. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

12. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ( $N^{удовл}$ ), определяется по формуле:

$$N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$$

$N^{удовл}$  – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;

$K$  – количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критериям: «достаточная» и «неполная», либо «хорошо» и «удовлетворительно», либо только «да», в зависимости от характера критерия;

$P$  – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу;

$M$  – максимальное значение, баллы.

13. Итоги независимой оценки формируются по типам организаций, с возможным распределением на организации с низкой, средней либо высокой посещаемостью.

14. Рейтингование организаций проводится по итогам оценки информации о качестве оказания услуг организациями в соответствии с настоящей методикой и решением Общественного совета при департаменте культуры автономного округа.

Общая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
 Полное наименование организации \_\_\_\_\_

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)	Группа организаций	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры:</b>	<b>32</b>			
<b>1.1.</b>	<b>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы:</b>	<b>4</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1			
	<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1			
	<i>Адрес электронной почты;</i>	1			
	<i>Структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;</i>	1			
<b>1.2</b>	<b>Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры:</b>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Регламенты (стандарты, описание предоставляемых услуг);</i>	2,5			
	<i>Наличие информации о материально-техническом обеспечении организации культуры;</i>	2,5			
<b>1.3</b>	<b>Информация о выполнении государственного</b>	<b>7</b>		<b>все организации</b>	<b>наличие</b>

	<b>(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации</b>			<b>культуры</b>	<b>информации на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></b>
	<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о государственном (муниципальном) задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>			
	<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>			
<b>1.4</b>	<p><b>Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры:</b></p> <p><i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</i></p> <p><i><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «достаточная» и «неполная»;</i></p> <p><i><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>	<b>4</b>		<b>музеи</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея	2			

	<i>достаточная – 1,5</i>				
	<i>неполная – 0,5</i>				
	<i>отсутствует-0</i>				
	Организация виртуальных экскурсий по музею	2			
	<i>достаточная – 1,5</i>				
	<i>неполная – 0,5</i>				
	<i>отсутствует-0</i>				
<b>1.5</b>	<b>Информирование о предстоящих представлениях и постановках:</b>	<b>7</b>		<b>театры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	<i>достаточная-5</i>				
	<i>неполная-2</i>				
	<i>отсутствует-0</i>				
<b>1.6</b>	<b>Информирование о новых мероприятиях:</b> <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</i> <i><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «достаточная» и «неполная»;</i> <i><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации.</i>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	<i>достаточная-4</i>	4			
	<i>неполная-1</i>	1			
	<i>отсутствует-0</i>	0			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>	<b>38</b>			
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):</b> <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг</i>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>



	<p>организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</p> <p><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</p> <p><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>				
	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:	1,25			
	<i>хорошо-1</i>				
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>				
	<i>плохо-0</i>				
	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):	1,25			
	<i>хорошо – 1</i>				
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>				
	<i>плохо-0</i>				
	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)	1,25			
	<i>хорошо – 1</i>				
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры	1,25			
	<i>хорошо - 1</i>				
	<i>удовлетворительно - 0,25</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>2.2</b>	<b>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг,</b>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на</b>

	<b>ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.</b>				<b>официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	1			
	<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5			
	<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	0,5			
	<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	1			
	<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5			
	<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	0,5			
	<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	1			
<b>2.3</b>	<b>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации:</b>	<b>6</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	1			
	<i>Время доступности информации с учетом перерывов в</i>	0,5			

	<i>работе сайта</i>				
	<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5			
	<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5			
	<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5			
	<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5			
	<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5			
	<i>Дата и время размещения информации</i>	1			
	<i>Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	1			
<b>2.4</b>	<p><b>Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)</b></p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</p> <p><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</p> <p><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<b>5</b>		<b>музеи</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	<i>хорошо – 3</i>				
	<i>удовлетворительно – 2</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>2.5</b>	<b>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые</b>	<b>5</b>		<b>все организации</b>	<b>изучение мнения</b>

	<p><b>услуги, её соответствие качеству услуги)</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>			культуры	получателей услуг
	хорошо – 3				
	удовлетворительно – 2				
	плохо - 0				
2.6	<p><b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	7		библиотеки	изучение мнения получателей услуг

	<i>хорошо – 5</i>				
	<i>удовлетворительно – 2</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>2.7</b>	<p><b>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  K - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  P – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	<i>хорошо – 3</i>				
	<i>удовлетворительно – 2</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>27</b>			
<b>3.1</b>	<b>Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь</b>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Электронный билет организации культуры/электронный каталог/</i>	2			
	<i>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</i>	1			
	<i>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</i>	1			
	<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	1			
<b>3.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность организации</b>	<b>5</b>		<b>все организации</b>	<b>изучение мнения</b>

	<p><b>культуры</b> Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>			культуры	получателей услуг
	хорошо – 3				
	удовлетворительно – 2				
	плохо - 0				
<b>3.3</b>	<p><b>Удобство графика работы организации культуры</b> Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	хорошо – 3				
	удовлетворительно – 2				
	плохо - 0				

<p><b>3.4</b></p>	<p><b>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <i>K</i> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <i>P</i> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<p><b>5</b></p>		<p><b>театры, культурно-досуговые организации</b></p>	<p><b>изучение мнения получателей услуг</b></p>
	<p>хорошо – 3</p>				
	<p>удовлетворительно – 2</p>				
	<p>плохо - 0</p>				
<p><b>3.5</b></p>	<p><b>Простота/удобство поиска необходимого издания</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <i>K</i> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <i>P</i> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<p><b>7</b></p>		<p><b>библиотеки</b></p>	<p><b>изучение мнения получателей услуг</b></p>
	<p>хорошо – 5</p>				
	<p>удовлетворительно – 2</p>				

	<i>плохо - 0</i>				
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)</b>	<b>13</b>			
<b>4.1</b>	<p><b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<b>8</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	Доброжелательность вежливость работников организации	<i>4</i>			
	<i>хорошо – 3</i>				
	<i>удовлетворительно – 1</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
	Компетентность работников организации	<i>4</i>			
	<i>хорошо – 2,5</i>				
	<i>удовлетворительно – 1,5</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>4.2</b>	<b>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	<b>5</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации культуры</b>
	<i>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о</i>	<i>1</i>			



	<i>рабочих поездках руководителя организации культуры</i>				
	<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</i>	1			
	<i>Режим, график работы организации культуры</i>	1			
	<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	1			
	<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	0,5			
	<i>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</i>	0,5			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>60</b>			
<b>5.1</b>	<p><b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p> <p><i>хорошо – 7</i></p> <p><i>удовлетворительно – 4</i></p> <p><i>плохо - 0</i></p>	<b>11</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	<i>хорошо – 7</i>				
	<i>удовлетворительно – 4</i>				
	<i>плохо - 0</i>				
<b>5.2</b>	<b>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом</b>	<b>6</b>		<b>все организации культуры</b>	<b>наличие информации на официальном сайте организации</b>

	<b>исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации</b>				<b>культуры</b>
	<i>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</i>	1			
	<i>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</i>	1			
	<i>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</i>	1			
	<i>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</i>	1			
	<i>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</i>	1			
	<i>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</i>	1			
<b>5.3</b>	<p><b>Качество проведения экскурсий</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p> <p>хорошо – 3  удовлетворительно – 1  плохо - 0</p>	<b>4</b>		<b>музеи</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
<b>5.4</b>	<b>Разнообразие экспозиций организации культуры</b>	<b>4</b>		<b>музеи</b>	<b>изучение мнения</b>

	<p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>				<b>получателей услуг</b>
	хорошо – 3				
	удовлетворительно – 1				
	плохо - 0				
<b>5.5</b>	<p><b>Разнообразие репертуара организации культуры</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<b>10</b>		<b>театры, концертные организации</b>	<b>изучение мнения получателей услуг</b>
	хорошо – 6				
	удовлетворительно – 4				
	плохо - 0				
<b>5.6</b>	<b>Материально-техническое обеспечение организации</b>	<b>6</b>		<b>все организации</b>	<b>изучение мнения</b>

	<p><b>культуры</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>			культуры	получателей услуг
	хорошо – 4				
	удовлетворительно – 2				
	плохо - 0				
5.7	<p><b>Наличие литературы, пользующейся спросом</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	7		библиотеки	изучение мнения получателей услуг
	хорошо – 5				
	удовлетворительно – 2				
	плохо - 0				

<p><b>5.8</b></p>	<p><b>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <i>K</i> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <i>P</i> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<p><b>6</b></p>		<p><b>культурно-досуговые организации</b></p>	<p><b>изучение мнения получателей услуг</b></p>
	<p>хорошо – 4</p>				
	<p>удовлетворительно – 2</p>				
	<p>плохо - 0</p>				
<p><b>5.9</b></p>	<p><b>Качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>  Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <i>K</i> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;  <i>P</i> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	<p><b>6</b></p>		<p><b>культурно-досуговые организации</b></p>	<p><b>изучение мнения получателей услуг</b></p>
	<p>хорошо – 4</p>				

	<i>удовлетворительно – 2</i>				
	<i>плохо - 0</i>				

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

Таблица № 2

**Общая оценка качества оказания услуг организациями образования (Детские школы искусств)**  
**Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_**  
**Полное наименование организации \_\_\_\_\_**

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность:</b>	<b>26</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	<b>2</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте организации</b>
	<i>Полное и сокращенное наименование организации,</i>	0,25		
	<i>Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда</i>	0,25		
	<i>Адрес электронной почты;</i>	0,25		
	<i>Руководство организации (информация о руководителе и заместителях руководителя организации и ее филиалах)</i>	0,25		
	<i>Дата создания, структура организации, органы управления организации, сведения об учредителе, учредительные документы организации, копии лицензии с приложением, образовательные федеральные государственные требования (возможны гиперссылки на федеральные ведомственные интернет-сайты Министерства культуры РФ, Минобрнауки РФ )</i>	0,5		
	<i>Документы организации по основной деятельности, отчеты о результатах самообследования организации; перечень платных услуг в т.ч. образовательных и порядок их оказания; информация об образовательных услугах организации (административные регламенты, образовательные программы и др.)</i>	0,5		
<b>1.2.</b>	<b>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</b>	<b>2</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте организации</b>
	<i>Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том</i>	1		

	<i>числе фамилию, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемую должность (должности), преподаваемые дисциплины, учёную степень (при наличии), учёное звание (при наличии), наименование направления подготовки и (или) специальности,</i>			
	<i>Информация о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности).</i>	1		
<b>1.3.</b>	<b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>	<b>2</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте организации</b>
	<i>Наличие на сайте организации горячей телефонной линии, для обращений граждан;</i>	0,5		
	<i>Наличие адреса электронной почты организации;</i>	0,5		
	<i>Наличие на сайте форума;</i>	0,5		
	<i>Наличие на сайте Интернет-приёмной</i>	0,5		
<b>1.4.</b>	<b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</b>	<b>2</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте организации</b>
	Информация о режиме и графике работы организации, контактных телефонах и об адресах электронной почты.	1		
	Наличие информации на сайте организации об общем количестве обращений граждан и фактических рассмотренных (отчет).	1		
<b>1.5.</b>	<b>Наличие вывески с наименованием организации, соответствующей его наименованию в учредительных документах</b>	<b>1</b>		<b>Информация учредителя</b>
<b>1.6.</b>	<b>Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:</b>	<b>2</b>		<b>Информация учредителя</b>
1.6.1.	наличие информации о режиме работы организации;	1		
1.6.2.	номер телефона руководителя организации;	1		



1.6.3.	наименование учредителя организации;	1		
1.6.4.	номер телефона учредителя организации;	1		
<b>1.7.</b>	<b>Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)</b>	<b>4</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте организации; Информация учредителя</b>
	<i>Устав образовательной организации;</i>	0,5		
	<i>Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);</i>	0,5		
	<i>Административный регламент услуги</i>	0,5		
	<i>Правила внутреннего распорядка обучающихся, расписание занятий</i>	0,5		
	<i>Правила внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;</i>	0,5		
	<i>Отчёт о результатах самообследования;</i>	0,5		
	<i>Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; о перечне льготных категорий граждан;</i>	0,5		
	<i>Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний).</i>	0,5		
<b>1.8.</b>	<b>Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации.</b>	<b>2</b>		<b>Информация учредителя</b>
	<i>Проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, наличие утвержденного плана мероприятий.</i>	1		
	<i>Партнерские связи организации, наличие договоров социального партнерства.</i>	1		
<b>1.9.</b>	<b>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности организации.</b>	<b>7</b>		<b>Наличие информации на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></b>
	<i>Общая информация об организации;</i>	1		

	<i>Информация о государственном (муниципальном) задании на текущий финансовый год;</i>	1		
	<i>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания за отчетный финансовый год;</i>	1		
	<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	1		
	<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	1		
	<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	1		
	<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	1		
<b>1.10.</b>	<b>Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации</b>	<b>2</b>		<b>Изучение мнения получателей услуг</b>
	<p><i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</i></p> <p><i><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «достаточная» и «неполная»;</i></p> <p><i><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>			
	<p>Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации</p> <p><i>достаточная</i></p>	1,5		
	<i>неполная</i>	0,5		
	<i>отсутствует</i>	0		
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их</b>	<b>23</b>		<b>Информация учредителя;</b>

	<b>получения</b>			<b>Изучение мнения получателей услуг</b>
<b>2.1.</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации:</b>	<b>5</b>		<b>Информация учредителя</b>
2.1.1	оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;	2		Информация учредителя
	<i>оборудование здания удовлетворительное – 1 неудовлетворительное (процент износа более 60%) - 0</i>	1		
	<i>наличие телефонной связи и Интернета – 1; отсутствие Интернета – 0,5; полное отсутствие – 0.</i>	1		
2.1.2.	общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося (соответствие требованиям лицензии):	1		Информация учредителя
	<i>не ниже 2,5 кв.м. на 1 обучающегося -1; ниже 2,5 кв.м. на 1 обучающегося – 0</i>	1		
2.1.3.	Оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.)	2		Информация учредителя
	<i>Имеются специализированные помещения, обучение ведется с использованием современного профессионального инструментария и интерактивного оборудования, процент изношенности профессионального оборудования менее 20% - 1 балл; Более 20% - 0 баллов.</i>	1		
	<i>наличие в организации медиатеки и библиотеки -1 балл; отсутствие – 0 баллов.</i>	1		
<b>2.2.</b>	<b>Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.)</b>	<b>2</b>		<b>Информация учредителя</b>
	<i>условия соблюдены полностью - 2 балла; условия соблюдены не полностью – 1 балл; условия не соблюдены – 0 баллов.</i>	2		
<b>2.3.</b>	<b>Безопасность и комфортность образовательной среды:</b>	<b>12</b>		<b>Информация учредителя; Изучение мнения получателей услуг</b>

2.3.1.	наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной организации утвержденной учредителем	1		Информация учредителя
2.3.2.	наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима	1		
2.3.3.	наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели) <i>наличие в полном объеме – 2 балла; наличие не в полном объеме – 1 балл; отсутствие – 0 баллов.</i>	2		Информация учредителя
2.3.4.	состояние здания: удовлетворительное ; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта) <i>удовлетворительное - 1; неудовлетворительное - 0</i>	1		Информация учредителя
2.3.5.	комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др. <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию; <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»; <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i>	2		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
2.3.6.	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима) <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг,</i>	2		Изучение мнения получателей услуг

	<i>оценивших деятельность организации по данному критерию; K - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»; P – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i>			
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
2.3.7.	<p>Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.)</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию; K - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»; P – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	2		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
2.3.8.	<p>Удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию; K - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</p>	1		Изучение мнения получателей услуг

	<i>Р – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i>			
	<i>хорошо</i>	0,75		
	<i>удовлетворительно</i>	0,25		
	<i>плохо</i>	0		
<b>2.4.</b>	<b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях:</b>	<b>4</b>		<b>Информация учредителя</b>
2.4.1.	доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся (П), определяется по формуле: $П = (К1/К) * 100, \text{ где:}$ <i>К 1- участники творческих мероприятий;</i> <i>К – общий контингент обучающихся детей в организации.</i> <i>От 50% - 2 балла;</i> <i>Ниже 50% - 1 балл;</i> <i>Ниже 10% - 0 баллов.</i>	2		Информация учредителя
2.4.2.	доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся (П), определяется по формуле: $П = (К1/К) * 100, \text{ где:}$ <i>К 1- обучающиеся организации, являющиеся победителями и призерами указанных в показателе мероприятий;</i> <i>К – общий контингент обучающихся детей в организации.</i> <i>От 40% - 2 балла;</i> <i>Ниже 40% - 1 балл;</i> <i>Ниже 5% - 0 баллов.</i>	2		Информация учредителя
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников организации</b>	<b>10</b>		<b>Изучение мнения получателей услуг; Информация учредителя</b>

3.1.	<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p> <p><i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</i></p> <p><i><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</i></p> <p><i><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>	2		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
3.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p> <p><i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</i></p> <p><i><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</i></p> <p><i><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>	2		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
3.3.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и	1		Информация учредителя

	предложений <i>Наличие – 1 балл; Отсутствие – 0 баллов.</i>			
3.4.	Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги <i>Наличие – 1 балл; Отсутствие – 0 баллов.</i>	1		Информация учредителя
3.5.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий) <i>Укомплектованность кадрами: От 95% - 2 балла; Ниже 95% - 1 балл; Ниже 70% - 0 баллов.</i>	2		Информация учредителя
3.6.	Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность) <i>Высшее профессиональное образование имеют От 40% и выше - 1 балл; Ниже 30% - 0. Преподаватели имеют квалификационные категории От 80% и выше - 1 балл; Ниже 80% – 0 баллов.</i>	2		Информация учредителя
<b>4.</b>	<b>Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации</b>	<b>7</b>		<b>Изучение мнения получателей услуг</b>
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле: <math display="block">N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}</math> <math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию; <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»; <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i>	2		Изучение мнения получателей услуг



	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
4.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</p> <p><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошо» и «удовлетворительно»;</p> <p><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	2		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошо</i>	1,5		
	<i>удовлетворительно</i>	0,5		
	<i>плохо</i>	0		
4.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;</p> <p><math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «да»;</p> <p><math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	1		Изучение мнения получателей услуг
	<i>да</i>	1		
	<i>нет</i>	0		

	<i>затрудняюсь ответить</i>	0		
4.4.	<p>Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации:  <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «хорошие» и «удовлетворительные»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>	1		Изучение мнения получателей услуг
	<i>хорошие</i>	0,75		
	<i>удовлетворительные</i>	0,25		
	<i>результаты ниже ожидаемых</i>	0		
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0		
4.4.1.	<p>ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни  <i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</i></p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><i><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «да»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i></p>	0,25		Изучение мнения получателей услуг
	<i>да</i>	0,25		
	<i>нет</i>	0		
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0		
4.4.2.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности	0,25		Изучение мнения получателей

	<p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «да»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>			услуг
	да	0,25		
	нет	0		
	затрудняюсь ответить	0		
4.4.3.	<p>ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$ <p><math>N^{удовл}</math> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию;  <math>K</math> - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «да»;  <math>P</math> – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</p>	0,25		Изучение мнения получателей услуг
	да	0,25		
	нет	0		
	затрудняюсь ответить	0		
4.4.4.	<p>ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры (<math>N^{удовл}</math>), определяется по формуле:</p> $N^{удовл} = \frac{K}{P} \times M, \text{ где:}$	0,25		Изучение мнения получателей услуг

	<i>N<sup>удовл</sup> – оценка качества услуги в баллах получателями услуг, оценивших деятельность организации по данному критерию; K - количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу организации по критерию «да»; P – общее количество получателей услуг, проголосовавших и оценивших работу</i>			
	<i>да</i>	0,25		
	<i>нет</i>	0		
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0		
	<b>Итоговая общая оценка качества оказания услуг организацией образования</b>	<b>66</b>		

\*Опрос проводится родителей, законных представителей обучающихся в образовательной организации в старших классах. Количество опрошиваемых не должно быть менее 50% от общего числа обучающихся старшеклассников.

Таблица № 3

**Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений музейного типа**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_

Полное наименование организации \_\_\_\_\_

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Количество голосов по параметрам (чел.)	Максимально е значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		<b>9</b>	
<b>1.4</b>	<b>Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры:</b>		<b>4</b>	
	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея		2	
	<i>достаточная – 1,5</i>			
	<i>неполная – 0,5</i>			
	<i>отсутствует-0</i>			
	Организация виртуальных экскурсий по музею		2	
	<i>достаточная – 1,5</i>			
	<i>неполная – 0,5</i>			
	<i>отсутствует-0</i>			
<b>1.6</b>	<b>Информирование о новых мероприятиях:</b>		<b>5</b>	
	<i>достаточная -4</i>			
	<i>неполная -1</i>			
	<i>отсутствует -0</i>			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		<b>20</b>	
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):</b>		<b>5</b>	
	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:		1,25	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):		1,25	

	<i>хорошо – 1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)		1,25	
	<i>хорошо – 1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры		1,25	
	<i>хорошо - 1</i>			
	<i>удовлетворительно - 0,25</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>2.4</b>	<b>Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>2.5</b>	<b>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>2.7</b>	<b>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		<b>10</b>	
<b>3.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры:</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3.3</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>		<b>5</b>	

	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		<b>8</b>	
<b>4.1</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</b>		<b>8</b>	
	Доброжелательность вежливость работников организации		4	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 1</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	Компетентность работников организации		4	
	<i>хорошо – 2,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 1,5</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		<b>25</b>	
<b>5.1</b>	<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>		<b>11</b>	
	<i>хорошо – 7</i>			
	<i>удовлетворительно – 4</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.3</b>	<b>Качество проведения экскурсий</b>		<b>4</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 1</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.4</b>	<b>Разнообразие экспозиций организации культуры</b>		<b>4</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 1</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.6</b>	<b>Материально-техническое обеспечение организации культуры</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	<b>Общая удовлетворенность качеством по всем критериям/показателям:</b>		<b>72</b>	

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

Таблица № 4

Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений культурно-досугового типа

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
 Полное наименование организации \_\_\_\_\_

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Количество голосов по параметрам (чел.)	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		<b>5</b>	
<b>1.6</b>	<b>Информирование о новых мероприятиях:</b>		<b>5</b>	
	<i>достаточная-4</i>			
	<i>неполная -1</i>			
	<i>отсутствует-0</i>			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		<b>15</b>	
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):</b>		<b>5</b>	
	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):		<i>1,25</i>	
	<i>Хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)		<i>1,25</i>	
	<i>Хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры		<i>1,25</i>	



	<i>Хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
<b>2.5</b>	<b>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>2.7</b>	<b>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		<b>15</b>	
<b>3.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3.3</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3.4</b>	<b>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)</b>		<b>8</b>	
<b>4.1</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</b>		<b>8</b>	
	Доброжелательность вежливость работников организации <i>хорошо – 3</i> <i>удовлетворительно – 1</i> <i>плохо - 0</i>		<b>4</b>	
	Компетентность работников организации		<b>4</b>	

	<i>хорошо – 2,5</i> <i>удовлетворительно – 1,5</i> <i>плохо - 0</i>			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		<b>29</b>	
<b>5.1</b>	<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>		<b>11</b>	
	<i>хорошо – 7</i>			
	<i>удовлетворительно – 4</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.6</b>	<b>Материально-техническое обеспечение организации культуры</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.8</b>	<b>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.9</b>	<b>Качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	<b>Общая удовлетворенность качеством по всем критериям/показателям:</b>		<b>72</b>	

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

Таблица № 5

**Результаты изучения мнения получателей услуг учреждений библиотечного типа**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_

Полное наименование организации \_\_\_\_\_

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Количество голосов по параметрам (чел.)	Максимально е значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		<b>5</b>	
<b>1.6</b>	<b>Информирование о новых мероприятиях:</b>		<b>5</b>	
	<i>достаточная-4</i>			
	<i>неполная – 1</i>			
	<i>отсутствует -0</i>			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		<b>22</b>	
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):</b>		<b>5</b>	
	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры		<i>1,25</i>	

	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
<b>2.5</b>	<b>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>2.6</b>	<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)</b>		<b>7</b>	
	<i>хорошо – 5</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>2.7</b>	<b>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		<b>17</b>	
<b>3.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>3.3</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>3.5</b>	<b>Простота/удобство поиска необходимого издания</b>		<b>7</b>	
	<i>хорошо – 5</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)</b>		<b>8</b>	
<b>4.1</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала</b>		<b>8</b>	

	<b>организации культуры</b>			
	Доброжелательность вежливость работников организации		4	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 1</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
	Компетентность работников организации		4	
	<i>хорошо – 2,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 1,5</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		<b>24</b>	
<b>5.1</b>	<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>		<b>11</b>	
	<i>хорошо – 7</i>			
	<i>удовлетворительно – 4</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>5.6</b>	<b>Материально-техническое обеспечение организации культуры</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>5.7</b>	<b>Наличие литературы, пользующейся спросом</b>		<b>7</b>	
	<i>хорошо – 5</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
	<b>Общая удовлетворенность качеством по всем критериям/показателям:</b>		<b>76</b>	

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

Таблица № 6

**Результаты изучения мнения получателей услуг концертных организаций**  
**Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_**  
**Полное наименование организации \_\_\_\_\_**

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Количество голосов по параметрам (чел.)	Максимально е значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры:</b>		<b>5</b>	
<b>1.6</b>	<b>Информирование о новых мероприятиях:</b>		<b>5</b>	
	<i>достаточная-4</i>			
	<i>неполная-1</i>			
	<i>отсутствует-0</i>			
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		<b>15</b>	
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):</b>		<b>5</b>	
	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры		<i>1,25</i>	
	<i>хорошо-1</i>			

	<i>удовлетворительно – 0,25</i>			
	<i>плохо-0</i>			
<b>2.5</b>	<b>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>2.7</b>	<b>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>		<b>15</b>	
<b>3.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3.3</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>3.4</b>	<b>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов</b>		<b>5</b>	
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры:</b>		<b>8</b>	
<b>4.1</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</b>		<b>8</b>	
	Доброжелательность вежливость работников организации			
	<i>хорошо – 3</i>			
	<i>удовлетворительно – 1</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	Компетентность работников организации			
	<i>хорошо – 2,5</i>			

	<i>удовлетворительно – 1,5</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг:</b>		<b>27</b>	
<b>5.1</b>	<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</b>		<b>11</b>	
	<i>хорошо – 7</i>			
	<i>удовлетворительно – 4</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.5</b>	<b>Разнообразие репертуара организации культуры</b>		<b>10</b>	
	<i>хорошо – 6</i>			
	<i>удовлетворительно – 4</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
<b>5.6</b>	<b>Материально-техническое обеспечение организации культуры</b>		<b>6</b>	
	<i>хорошо – 4</i>			
	<i>удовлетворительно – 2</i>			
	<i>плохо - 0</i>			
	<b>Общая удовлетворенность качеством по всем критериям/показателям:</b>		<b>70</b>	

\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.



Таблица № 7

**Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет  
(все организации культуры)**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
Полное наименование организации \_\_\_\_\_

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры:</b>	<b>9</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы:</b>	<b>4</b>	
	<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1	
	<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1	
	<i>Адрес электронной почты;</i>	1	
	<i>Структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;</i>	1	
<b>1.2</b>	<b>Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры:</b>	<b>5</b>	
	<i>Регламенты (стандарты, описание предоставляемых услуг);</i>	2,5	
	<i>Наличие информации о материально-техническом обеспечении организации культуры;</i>	2,5	
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>	<b>11</b>	
<b>2.2</b>	<b>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.</b>	<b>5</b>	
	<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	1	
	<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5	
	<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	0,5	
	<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	1	
	<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5	

	<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	0,5	
	<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	1	
<b>2.3</b>	<b>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации:</b>	<b>6</b>	
	<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	1	
	<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	0,5	
	<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5	
	<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5	
	<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5	
	<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5	
	<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5	
	<i>Дата и время размещения информации</i>	1	
	<i>Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	1	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>	<b>5</b>	
<b>3.1</b>	<b>Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь</b>	<b>5</b>	
	<i>Электронный билет организации культуры/электронный каталог/</i>	2	
	<i>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</i>	1	
	<i>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</i>	1	
	<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	1	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры:</b>	<b>5</b>	
<b>4.2</b>	<b>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</b>	<b>5</b>	

	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	
	Режим, график работы организации культуры	1	
	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0,5	
	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0,5	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг:</b>	<b>6</b>	
<b>5.2</b>	<b>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</b>	<b>6</b>	
	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	
	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	
	<b>Общая оценка информации об организации</b>	<b>36</b>	

**Результаты оценки информации об организации культуры,  
размещенной на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (все организации культуры)**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
Полное наименование организации \_\_\_\_\_

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максима- льное значение (баллы)	Факти- ческое значение (баллы)
<b>1.3</b>	<b>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации</b>	<b>7</b>	
	<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о государственном (муниципальном) задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	
	<b>Общая оценка информации об организации, размещенная на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></b>	<b>7</b>	

Таблица № 9

**Результаты изучения мнения получателей услуг образовательных организаций (Детские школы искусств)**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
 Полное наименование организации \_\_\_\_\_

*№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Количество голосов по параметрам (чел.)	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность:</b>		<b>2</b>	
<b>1.10.</b>	<b>Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации:</b>		2	
	Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации			
	<i>достаточная – 1,5</i>			
	<i>неполная – 0,5</i>			
	<i>отсутствует - 0</i>			
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		<b>7</b>	
<b>2.3.</b>	<b>Безопасность и комфортность образовательной среды:</b>			
<b>2.3.5.</b>	<b>Комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др.</b>		2	
	<i>хорошо -1,5;</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5;</i>			
	<i>плохо – 0.</i>			
<b>2.3.6.</b>	<b>Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима)</b>		2	
	<i>хорошо -1,5;</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5;</i>			

	<i>плохо – 0.</i>			
<b>2.3.7.</b>	<b>Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.)</b>		2	
	<i>хорошо -1,5;</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5;</i>			
	<i>плохо – 0.</i>			
<b>2.3.8.</b>	<b>Удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни</b>		1	
	<i>хорошо -0,75;</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,25;</i>			
	<i>плохо – 0.</i>			
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников организации:</b>		<b>4</b>	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		2	
	<i>хорошо -1,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		2	
	<i>хорошо -1,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
<b>4.</b>	<b>Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации</b>		<b>7</b>	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		2	
	<i>хорошо -1,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных		2	

	получателей образовательных услуг			
	<i>хорошо -1,5</i>			
	<i>удовлетворительно – 0,5</i>			
	<i>плохо – 0</i>			
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		1	
	<i>да -1</i>			
	<i>нет – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить – 0</i>			
4.4.	Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации:		1	
	<i>хорошие -0,75</i>			
	<i>удовлетворительные – 0,25</i>			
	<i>результаты ниже ожидаемых – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить - 0</i>			
4.4.1.	ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни		0,25	
	<i>да -0,25</i>			
	<i>нет – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить – 0</i>			
4.4.2.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности		0,25	
	<i>да -0,25</i>			
	<i>нет – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить – 0</i>			
4.4.3.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки		0,25	
	<i>да -0,25</i>			
	<i>нет – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить – 0</i>			
4.4.4.	ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе		0,25	
	<i>да -0,25</i>			
	<i>нет – 0</i>			
	<i>затрудняюсь ответить – 0</i>			

	<b>Общая удовлетворенность качеством по всем критериям/показателям:</b>		<b>20</b>	
--	-------------------------------------------------------------------------	--	-----------	--

\*Опрос проводится родителей, законных представителей обучающихся в образовательной организации в старших классах. Количество опрошенных не должно быть менее 50% от общего числа обучающихся старшеклассников.



Таблица № 10

**Результаты оценки информации об образовательной организации,  
размещенной на официальном сайте в сети Интернет (Детские школы искусств)**

Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
Полное наименование организации \_\_\_\_\_

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность:</b>	<b>10</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	<b>2</b>	
	<i>Полное и сокращенное наименование организации</i>	0,25	
	<i>Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда</i>	0,25	
	<i>Адрес электронной почты</i>	0,25	
	<i>Руководство организации (информация о руководителе и заместителях руководителя организации и ее филиалах)</i>	0,25	
	<i>Дата создания, структура организации, органы управления организации, сведения об учредителе, учредительные документы организации, копии лицензии с приложением, образовательные федеральные государственные требования (возможны гиперссылки на федеральные ведомственные интернет-сайты Министерства культуры РФ, Минобрнауки РФ)</i>	0,5	
	<i>Документы организации по основной деятельности, отчеты о результатах самообследования организации; перечень платных услуг в т.ч. образовательных и порядок их оказания; информация об образовательных услугах организации (административные регламенты, образовательные программы и др.)</i>	0,5	
<b>1.2.</b>	<b>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</b>	<b>2</b>	
	<i>Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемую должность (должности), преподаваемые дисциплины, учёную степень (при наличии), учёное звание (при наличии), наименование направления подготовки и</i>	1	

	<i>(или) специальности</i>		
	<i>Информация о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности)</i>	1	
<b>1.3.</b>	<b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>	<b>2</b>	
	<i>Наличие на сайте организации горячей телефонной линии, для обращений граждан</i>	0,5	
	<i>Наличие адреса электронной почты организации</i>	0,5	
	<i>Наличие на сайте форума</i>	0,5	
	<i>Наличие на сайте Интернет-приёмной</i>	0,5	
<b>1.4.</b>	<b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</b>	<b>2</b>	
	<i>Информация о режиме и графике работы организации, контактных телефонах и об адресах электронной почты</i>	1	
	<i>Наличие информации на сайте организации об общем количестве обращений граждан и фактических рассмотренных (отчет)</i>	1	
<b>1.7.</b>	<b>Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)</b>	<b>2</b>	
	<i>Устав образовательной организации</i>	0,25	
	<i>Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)</i>	0,25	
	<i>Административный регламент услуги</i>	0,25	
	<i>Правила внутреннего распорядка обучающихся, расписание занятий</i>	0,25	
	<i>Правила внутреннего трудового распорядка и коллективного договора</i>	0,25	
	<i>Отчёт о результатах самообследования</i>	0,25	
	<i>Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; о перечне льготных категорий граждан</i>	0,25	
	<i>Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний)</i>	0,25	
	<b>Общая оценка информации об организации, размещенная на официальном сайте:</b>	<b>10</b>	

Таблица № 11

**Результаты оценки информации об организации,  
размещенной на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (Детские школы искусств)  
Муниципальное образование/ город, поселок/ \_\_\_\_\_  
Полное наименование организации \_\_\_\_\_**

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.9.</b>	<b>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности организации.</b>	<b>7</b>	
	<i>Общая информация об организации;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о государственном (муниципальном) задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о выполнении государственного (муниципального) задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	
	<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	
	<b>Общая оценка информации об организации, размещенная на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></b>	<b>7</b>	

Таблица № 12

**Форма предоставления информации учредителем о деятельности образовательной организации**  
 (предоставляется в адрес департамента культуры автономного округа в срок до 15 марта 2016 года)  
**Муниципальное образование/ город, поселок/ Полное наименование Учредителя \_\_\_\_\_**  
**Полное наименование организации \_\_\_\_\_**

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение	Наличие /факт (наличие или отсутствие)	Примечания
	<b>Общая информация:</b>		
	количество обучающихся	Чел.	
	в т.ч. в старших классах	Чел.	
	общее количество преподавателей (с совместителями)	Чел.	
	в т.ч. в штатных	Чел.	
	Общая площадь помещений	кв.м.	
	Учебная площадь	кв.м	
	Количество учебных комнат	Ед.	
<b>1.5.</b>	<b>Наличие вывески с наименованием организации, соответствующей его наименованию в учредительных документах</b>		Оценивается наличие информации на стендах учреждения
<b>1.6.</b>	<b>Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:</b>		
1.6.1.	наличие информации о режиме работы организации;		
1.6.2.	номер телефона руководителя организации;		
1.6.3.	наименование учредителя организации;		
1.6.4.	номер телефона учредителя организации;		
<b>1.7.</b>	<b>Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)</b>		
	Устав образовательной организации;		
	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);		
	Административный регламент услуги		
	Правила внутреннего распорядка обучающихся, расписание занятий		

	Правила внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;		
	Отчёт о результатах самообследования;		
	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; о перечне льготных категорий граждан;		
	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний).		
<b>1.8.</b>	<b>Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации:</b>		
	<i>Проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, наличие утвержденного плана мероприятий Количество проведенных мероприятий ед. – (Наличие утвержденного плана по взаимодействию с общественностью (да/нет)</i>		
	<i>Партнерские связи организации, наличие договоров социального партнерства. (Количество заключенных договоров – ед.)</i>		
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>		
<b>2.1.</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации:</b>		
<b>2.1.1</b>	<b>оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета:</b>		
	<i>оборудование здания удовлетворительное – ? неудовлетворительное (процент износа более 60%) - ?</i>		
	<i>наличие телефонной связи и Интернета – ?; отсутствие Интернета – ?; полное отсутствие связи и Интернета – ?.</i>		
<b>2.1.3.</b>	<b>Оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.):</b>		
	<i>Имеются специализированные помещения, обучение ведется с использованием современного профессионального инструментария и интерактивного оборудования, процент изношенности профессионального оборудования менее 20% - ?; Более 20% - ?.</i>		Общая характеристика материально-технического оснащения организации
	<i>наличие в организации медиатеки и библиотеки -?;</i>		

	<i>отсутствие – ?.</i>		
<b>2.2.</b>	<b>Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.)</b>		
	<i>условия соблюдены полностью - ?;</i>		Причины при несоблюдении условий
	<i>условия соблюдены не полностью – ?;</i>		
	<i>условия не соблюдены – ?.</i>		
<b>2.3.</b>	<b>Безопасность и комфортность образовательной среды:</b>		Кратко проинформировать о наличии предписаний или их отсутствии, а также, о ходе их устранения, при их наличии.
2.3.1.	наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной организации утвержденной учредителем		
2.3.2.	наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима		
2.3.3.	наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели) <i>наличие в полном объеме – ?;</i> <i>наличие не в полном объеме – ?;</i> <i>отсутствие – ?.</i>		
2.3.4.	состояние здания: указать (удовлетворительное; неудовлетворительное, находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта)		
<b>2.4.</b>	<b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях:</b>		
<b>2.4.1.</b>	доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся (П), определяется по формуле: $П = (К1/К) * 100, \text{ где:}$ <i>К 1- участники творческих мероприятий;</i> <i>К – общий контингент обучающихся детей в организации.</i>	%	
<b>2.4.2.</b>	доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента	%	

	<p>обучающихся (П), определяется по формуле:  <math display="block">П = (K1/K) * 100, \text{ где:}</math> <i>K 1- обучающиеся организации, являющиеся победителями , призерами и дипломантами, указанных в показателе мероприятий;</i>  <i>K – общий контингент обучающихся детей в организации.</i></p>		
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников организации</b>		
3.3.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений		Указать местонахождение документа
3.4.	Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги		При их наличии, указать количество обращений, стадию и результат их рассмотрения.
3.5.	<p>Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий)  <i>Укомплектованность кадрами (%):</i>  <i>Количество вакансий (ставок)</i></p>		
3.6.	<p>Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность)  <i>Доля преподавателей имеющих высшее профессиональное образование-</i>  <i>Доля преподавателей имеющих квалификационные категории -</i></p>	%	<p>Количество преподавателей: имеющих высшее профессиональное образование - ;  Квалификационные категории - (2 - ,1 -, высшую - .)</p>

Таблица № 13

**Результаты оценки информации, предоставленной учредителем об образовательной организации**  
**Муниципальное образование/ город, поселок/ Полное наименование Учредителя \_\_\_\_\_**  
**Полное наименование организации \_\_\_\_\_**

№ п/п из Утв. Перечня критериев	Критерий/Показатель/ Значение и расчет показателя	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность :</b>	<b>7</b>	
<b>1.5.</b>	<b>Наличие вывески с наименованием организации, соответствующей его наименованию в учредительных документах</b>	<b>1</b>	
<b>1.6.</b>	<b>Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:</b>	<b>2</b>	
1.6.1.	наличие информации о режиме работы организации;	0,5	
1.6.2.	номер телефона руководителя организации;	0,5	
1.6.3.	наименование учредителя организации;	0,5	
1.6.4.	номер телефона учредителя организации;	0,5	
<b>1.7.</b>	<b>Наличие в <u>организации</u> в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)</b>	<b>2</b>	
	Устав образовательной организации;	0,25	
	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	0,25	
	Административный регламент услуги	0,25	
	Правила внутреннего распорядка обучающихся, расписание занятий	0,25	
	Правила внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;	0,25	
	Отчёт о результатах самообследования;	0,25	
	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; о перечне льготных категорий граждан;	0,25	
	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний).	0,25	
<b>1.8.</b>	<b>Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и</b>	<b>2</b>	



	<b>методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации.</b>		
	<i>Проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, наличие утвержденного плана мероприятий.</i>	1	
	<i>Партнерские связи организации, наличие договоров социального партнерства.</i>	1	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:</b>	<b>16</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации:</b>	<b>5</b>	
<b>2.1.1</b>	<b>Оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;</b>	<b>2</b>	
	<i>оборудование здания удовлетворительное – 1 неудовлетворительное (процент износа более 60%) - 0</i>		
	<i>наличие телефонной связи и Интернета – 1; отсутствие Интернета – 0,5; полное отсутствие – 0.</i>		
<b>2.1.2.</b>	<b>Общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося (соответствие требованиям лицензии):</b>	<b>1</b>	
	<i>не ниже 2,5 кв.м. на 1 обучающегося -1;</i>		
	<i>ниже 2,5 кв.м. на 1 обучающегося – 0;</i>		
<b>2.1.3.</b>	<b>Оснащенность образовательного процесса современным оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.)</b>	<b>2</b>	
	<i>Имеются специализированные помещения, обучение ведется с использованием современного профессионального инструментария и интерактивного оборудования, процент изношенности профессионального оборудования менее 20% - 1 балл; Более 20% - 0 баллов.</i>		
	<i>наличие в организации медиатеки и библиотеки -1балл; отсутствие – 0 баллов.</i>		
<b>2.2.</b>	<b>Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.)</b>	<b>2</b>	
	<i>условия соблюдены полностью - 2 балла;</i>		
	<i>условия соблюдены не полностью – 1 балл;</i>		
	<i>условия не соблюдены – 0 баллов.</i>		
<b>2.3.</b>	<b>Безопасность и комфортность образовательной среды:</b>	<b>5</b>	
<b>2.3.1.</b>	<b>наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной</b>	<b>1</b>	

	организации утвержденной учредителем		
2.3.2.	наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима	1	
2.3.3.	наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели) <i>наличие в полном объеме – 2 балла; наличие не в полном объеме – 1 балл; отсутствие – 0 баллов.</i>	2	
2.3.4.	состояние здания: удовлетворительное ; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта) <i>удовлетворительное - 1; неудовлетворительное - 0</i>	1	
<b>2.4.</b>	<b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях:</b>	<b>4</b>	
2.4.1.	доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся (П), определяется по формуле: $P = (K1/K) * 100$ , где: <i>К 1- участники творческих мероприятий; К – общий контингент обучающихся детей в организации. От 50% - 2 балла; Ниже 50% - 1 балл; Ниже 10% - 0 баллов.</i>	2	
2.4.2.	доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся (П), определяется по формуле: $P = (K1/K) * 100$ , где: <i>К 1- обучающиеся организации, являющиеся победителями и призерами указанных в показателе мероприятий; К – общий контингент обучающихся детей в организации. От 40% - 2 балла; Ниже 40% - 1 балл; Ниже 5% - 0 баллов.</i>	2	
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников организации:</b>	<b>6</b>	
3.3.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений <i>Наличие – 1 балл; Отсутствие – 0 баллов.</i>	1	
3.4.	Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги <i>Наличие – 1 балл;</i>	1	

	<i>Отсутствие – 0 баллов.</i>		
3.5.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий) <i>Укомплектованность кадрами: От 95% - 2 балла; Ниже 95% - 1 балл; Ниже 70% - 0 баллов.</i>	2	
3.6.	Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность) <i>Высшее профессиональное образование имеют От 40% и выше - 1 балл; Ниже 30% - 0. Преподаватели имеют квалификационные категории От 80% и выше - 1 балл; Ниже 80% – 0 баллов.</i>	2	
<b>Общая оценка информации учредителя об организации:</b>		<b>29</b>	

Таблица № 14

**Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Музеи)**

№ п/п	Территория/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы  (максимальное значение - 72 балла)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  (максимальное значение - 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы  (максимальное значение - 36 баллов)	Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4)  (максимальное значение - 115 баллов)
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Таблица № 15

**Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Библиотеки)**

№ п/п	Территория/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы  (максимальное значение -76 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  (максимальное значение - 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы  (максимальное значение - 36 баллов)	Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4)  (максимальное значение – 119 баллов)
	1	2	3	4	5

Таблица № 16

**Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Культурно-досуговые учреждения)**

№ п/п	Территория/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы  (максимальное значение -72 балла)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  (максимальное значение - 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы  (максимальное значение - 36 баллов)	Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4)  (максимальное значение - 115 баллов)
	1	2	3	4	5

Таблица № 17

**Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Концертные организации)**

№ п/п	Территория/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы  (максимальное значение - 70 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  (максимальное значение - 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы  (максимальное значение - 36 баллов)	Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4)  (максимальное значение - 113 баллов)
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Таблица № 18

**Форма представления итоговых результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями образования (Детские школы искусств)**

<b>№ п/п</b>	<b>Территория/ Наименование организации культуры</b>	<b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b>  <b>(максимальное значение - 20 баллов)</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru</b>  <b>(максимальное значение - 7 баллов)</b>	<b>*Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы</b>  <b>(максимальное значение - 39 баллов)</b>	<b>Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4)</b>  <b>(максимальное значение - 66 баллов)</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

\*В т.ч. оценка уровня открытости и доступности информации в организации, на основе сведений учредителя (максимальное значение которой - 29 баллов)