

**Приложение № 4
к протоколу №2 заседания
общественного Совета
от 21.04.2021г.**

**Критерии независимой оценки качества условий работы и рейтингования
организации, оказывающих социальные услуги в сфере культуры на территории
Гумбетовского района**

№ п/п	Показатели	Единица измерения
I.	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)	
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	Макс. балл 0-10 0 – 9 – 0 баллов 5 – 19,9 – 1 балл 10 – 29,9 – 2 балла 15 – 39,9 – 3 балла 20 – 49,9 – 4 балла 25 – 59,9 – 5 баллов 30 – 69,9 – 6 баллов 35 – 79,9 – 7 баллов 40 – 89,9 – 8 баллов 45 – 99,9 – 9 баллов 50 – 10 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	
1.3.	Доступность и активность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	
II.	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0 – 9 – 0 баллов 5 – 19,9 – 1 балл 10 – 29,9 – 2 балла 15 – 39,9 – 3 балла 20 – 49,9 – 4 балла 25 – 59,9 – 5 баллов

		30 –69,9 – 6 баллов 35 –79,9 – 7баллов 40 –89,9 – 8 баллов 45– 99,9 – 9 баллов 50 – 10 баллов
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами , предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
III.	Доброжелательность , вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)	
3.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 5 – 19,9 – 1 балл 10 –29,9 – 2 балла 15 –39,9 – 3 балла 20 –49,9 – 4 балла 25 –59,9 – 5 баллов 30 –69,9 – 6 баллов 35 –79,9 – 7баллов 40 –89,9 – 8 баллов 45 – 99,9 – 9 баллов 50 – 10 баллов
3.2.	Компетентность персонала организации культуры	
IV.	Удовлетворительность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов (0-40 баллов)	
4.1.	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 5 – 19,9 – 1 балл 10 –29,9 – 2 балла 15 –39,9 – 3 балла 20 –49,9 – 4 балла 25 –59,9 – 5 баллов 30 –69,9 – 6 баллов 35 –79,9 – 7баллов 40 –89,9 – 8 баллов 45 – 99,9 – 9 баллов 50 – 10 баллов
4.2.	Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организации культуры	
4.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры , размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	
4.4.	Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	

К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг,

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

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

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

➤ Принципы проведения опроса.

- анонимность

➤ Профиль потребителя услуг

➤ Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

➤ Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер