

Критерии оценки качества оказания услуг культурно-досуговых организаций

Критерии оценки определяются по двум группам показателей. Первая группа показателей определяется по итогам анализа сайтов культурно-досуговых организаций (КДО). Вторая группа показателей определяется результатами опроса потребителей услуг культурно-досуговых организаций.

1. Показатели первой группы (по итогам анализа сайтов культурно-досуговых организаций)

Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование культурно-досуговых организаций (КДО), местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура культурно-досуговой организации, сведения об учредителе, учредительные документы.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть информация о полном и сокращенном наименовании культурно-досуговой организации;

2 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДО; указано местонахождение и почтовый адрес.

3 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДО; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты.

4 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДО; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре КДО.

5 баллов - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДО; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре КДО, сведения об учредителе, учредительные документы.

Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДО.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть краткая информация о государственном/муниципальном задании;

2 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании;

3 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания;

4 балла - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

5 баллов – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

6 баллов - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть полные промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания.

7 баллов - полная информация о выполнении государственного/муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности КДО.

П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДО

0 баллов - информация отсутствует.

1 балл - представлен перечень услуг;

2 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг.

3 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе - на платной основе.

4 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе - на платной основе. Есть прейскурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей.

5 баллов - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе - на платной основе. Есть прейскурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей. Информация предполагает возможность обратной связи (интерактивна).

П.п. 2.3. Навигация по сайту

0 баллов - сайта нет или он находится в нерабочем состоянии.

1 балл - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта.

2 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта.

3 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта.

4 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту.

5 баллов - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту, информация бесплатна и доступна круглосуточно, указана дата и время размещения информации, доступен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг».

П.п. 2.7. Наличие электронного билета/ бронирование билетов/электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения

0 баллов – электронная система обслуживания потребителей отсутствует.

1 балл – на сайте можно оформить электронный входной билет;

2 балла - на сайте можно оформить электронный билет, осуществить заказа на ожидаемую услугу;

3 балла - на сайте можно оформить электронный билет, осуществить бронирование ожидаемой услуги, оплатить ожидаемую услугу электронной картой;

4 балла - на сайте можно оформить электронный билет, осуществить бронирование ожидаемой услуги, оплатить ожидаемую услугу электронной картой, получать оперативную информацию о предоставляемых услугах;

5 баллов - на сайте можно оформить электронный билет, осуществить бронирование ожидаемой услуги, оплатить ожидаемую услугу электронной картой, получать оперативную информацию о предоставляемых услугах, получить уведомление о готовности исполнить заказанную услугу.

П.п. 4.2. Информация о руководстве

0 баллов – информация отсутствует;

1 балл – есть фамилия и инициалы директора культурно-досуговой организации.

2 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО;

3 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны;

4 балла - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны и адреса электронной почты;

5 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы;

6 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей;

7 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДО, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей, сайт предоставляет возможность общения в онлайн-режиме (интерактивен).

П.п. 5.2. Эффективность работы культурно-досуговой организации

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы организации, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

2 балла – на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы;

3 балла - на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы организации, утвержденные уполномоченным федеральным органом

исполнительной власти, есть краткие данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДО;

4 балла - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДО;

5 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДО и предложения по улучшению качества ее деятельности;

6 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДО, предложения по улучшению качества ее деятельности и план-график улучшения качества работы КДО.

Важная информация!

Сведения об оценке качества услуг культурно-досуговых организаций основываются на материалах опросов читателей и данных сайтов культурно-досуговых организаций.

Показатели второй группы определяются по результатам опроса потребителей услуг КДО. Рекомендованное количество опрошенных – **от 200 человек.**

П.п. 1.5. Информирование о новых мероприятиях

0 баллов – По мнению большинства опрошенных, информация отсутствует полностью;

1 балл – По мнению большинства опрошенных, информация обновляется ежеквартально;

2 балла – По мнению большинства опрошенных, информация обновляется ежемесячно;

3 балла – По мнению большинства опрошенных, информация обновляется еженедельно;

4 балла - По мнению большинства опрошенных, информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий;

5 баллов - По мнению большинства опрошенных, информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий;

6 баллов - По мнению большинства опрошенных, информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа.

7 баллов - По мнению большинства опрошенных, информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа, информация снабжена системой обратной связи (интерактивна).

П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)

0 баллов – КДО не функционирует по тем или иным причинам;

1 балл – услуги оцениваются неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуги оцениваются неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – часть потребителей высказывает претензии к качеству услуг;

4 балла – большинство потребителей высоко оценивает качество услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуг образцовым.

П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность КДО

0 баллов – в КДО невозможно попасть ни личным, ни общественным транспортом, да и пешком – не доберешься;

1 балл – в КДО можно попасть, используя специализированные транспортные средства повышенной проходимости (вахтовки, гусеничные вездеходы);

2 балла – в КДО можно попасть, используя автомобиль-внедорожник;

3 балла – в КДО можно добраться пешком с применением, снегоступов и резиновых сапог;

4 балла – в КДО можно попасть на личном автомобиле и пешком;

5 баллов – в КДО можно добраться на общественном транспорте и пешком.

П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами

0 баллов – электронный сервис недоступен

1 балл - услуга оценивается неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуга оценивается неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – часть потребителей высказывает претензии к качеству услуги;

4 балла – большинство потребителей высоко оценивает качество услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуги образцовым.

Пп.3.1 Удобство графика работы культурно-досуговых организаций

0 баллов – КДО не имеет регулярного графика работы.

1 балл – график работы есть, но он не соблюдается.

2 балла – график работы оценивается неудовлетворительно всеми потребителями;

3 балла – график работы оценивается неудовлетворительно частью потребителей;

4 балла - часть потребителей высказывает претензии к графику работы культурно-досуговой организации;

5 баллов - большинство потребителей довольно графиком работы культурно-досуговой организации;

6 баллов – по мнению потребителей, график работы удобен, но возможны его корректировки с учетом их мнений;

7 баллов – потребители считают график образцовым.

П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала культурно-досуговой организации

0 баллов – большинство потребителей считает персонал культурно-досуговой организации невежественным и грубым;

1 балл – большинство потребителей не удовлетворены компетентностью персонала;

2 балла – большинство посетителей не удовлетворены вежливостью и доброжелательностью персонала;

3 балла – по поводу компетентности персонала существуют значительные разногласия;

4 балла – по поводу вежливости и доброжелательности персонала существуют значительные разногласия;

5 баллов – большинство потребителей удовлетворено компетентностью персонала;

6 баллов – большинство потребителей удовлетворены и компетентностью, и доброжелательностью персонала;

7 баллов – большинство потребителей считает компетентность и доброжелательность персонала образцовыми.

П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговой организацией

0 баллов – КДО не функционирует по тем или иным причинам;

1 балл – услуги оцениваются неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуги оцениваются неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – значительная часть¹ потребителей высказывает претензии к качеству услуг;

4 балла – большинство потребителей удовлетворены качеством услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуг образцовым.

П.п. 5.6. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

0 баллов – все опрошенные не знают о существовании творческих групп и кружков по интересам.

¹ «Значительной частью» считается от 25 до 49% опрошенных.

1 балл – большинство опрошенных не знают о существовании творческих групп и кружков по интересам.

2 балла – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам.

3 балла – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, но не удовлетворены их разнообразием.

4 балла – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, удовлетворены их разнообразием для взрослых;

5 баллов – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, удовлетворены их разнообразием для детей и школьников;

6 баллов – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, удовлетворены их разнообразием для взрослых, детей и школьников;

7 баллов – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, высоко оценивают их разнообразие для взрослых;

8 баллов – большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, высоко оценивают их разнообразие для взрослых, детей и школьников.

9 баллов - большинство опрошенных знают о существовании творческих групп и кружков по интересам, находят их разнообразие для взрослых, детей и школьников образцовым.

П.п.5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 баллов – опрошенные ничего не знают о культурно-массовых мероприятиях;

1 балл – большинство опрошенных отказывается оценивать качество культурно-массовых мероприятий;

2 балла – большинство опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как низкое;

3 балла – значительная часть опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как низкое;

4 балла – большинство опрошенных указывают на разное качество культурно-массовых мероприятий;

5 баллов – значительная часть опрошенных указывают на разное качество культурно-массовых мероприятий;

6 баллов – значительная часть опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как удовлетворительное;

7 баллов – большинство опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как удовлетворительное.

8 баллов - значительная часть опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как образцовое;

9 баллов - большинство опрошенных в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как образцовое;

10 баллов – все опрошенные в целом оценивают качество культурно-массовых мероприятий как образцовое.