

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета при Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования

Основание: протокол заседания Общественного совета от 18.12.2013 № 4

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования

I. Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

1. Настоящий порядок по проведению независимой оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования, (далее – порядок) разработаны на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, Распоряжения Губернатора области от 31 мая 2013 года № 1171-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений области, оказывающих социальные услуги в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания, на 2013-2015 годы».

2. Под учреждениями, оказывающими услуги в сфере культуры и образования населению, понимаются государственные и муниципальные учреждения в сфере культуры и образования, расположенные на территории Вологодской области (далее – учреждения).

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры и образования, вправе предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки качества работы и формирования рейтингов их деятельности.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в

системе независимой оценки на них распространяются все требования и нормы, устанавливаемые и применяемые к организациям, оцениваемым в рамках системы.

3. Работа участников независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги

2.1. Оценка качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования, организуется и проводится Общественным советом при Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия области (далее – Общественный совет).

Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества работы учреждений руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и настоящим Порядком.

2.2. Общественный совет при организации оценки качества:

2.2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета, перечень учреждений для оценки качества их работы.

2.2.2. Определяет критерии качества работы учреждений, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

2.2.3. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью он-лайн голосования, анкетирования посетителей учреждений.

2.2.4. Определяет порядок и методику оценки качества работы учреждений на основании критериев эффективности работы учреждений, определенных и утвержденных Общественным советом.

2.2.5. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений, также формирует не реже одного раза в год рейтинги их деятельности.

2.2.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями.

2.2.7. Направляет в Департамент культуры и охраны объектов культурного наследия области:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

б) информацию о результатах оценки качества работы учреждений,

рейтинги их деятельности;

в) предложения об улучшении качества их деятельности.

3. Учреждения:

3.1. Обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению.

3.2. Размещают на официальном сайте учреждения в сети Интернет результаты своей работы.

3.3. Рассматривают результаты оценки качества работы учреждения.

3.4. Разрабатывают план мероприятий по улучшению качества работы учреждения и утверждают его учредителем. Размещают план мероприятий на официальном сайте в сети Интернет и обеспечивают его выполнение.

4. Департамент культуры и охраны объектов культурного наследия области:

4.1. Оказывает содействие и поддержку Общественному совету при организации работы по независимой оценке качества работы учреждений.

4.2. Размещает на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности учреждений.

4.3. Рассматривает возможность поощрения учреждений, определенных лучшими по итогам рейтинга.

4.4. Разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом мнения и предложений Общественного совета.

5. Периодичность и этапы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги:

5.1. Оценка качества работы учреждений и их рейтингование проходит ежегодно.

5.2. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

5.2.1. Формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества.

5.2.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений.

5.2.3. Формирование рейтингов качества работы учреждений.

5.2.4. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы учреждений.

5.2.5. Подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес заинтересованных ведомств.

6. В качестве информационной базы и основы для проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, используются:

- данные федерального статистического наблюдения;

- дополнительные сведения, предоставляемые учреждениями в соответствии с критериями и показателями эффективности их работы в органы исполнительной государственной власти области, органы местного самоуправления;

- информация и сведения, размещенные на сайте учреждения в сети Интернет;

- информация и сведения, полученные в ходе изучения общественного мнения и мониторинга деятельности учреждений.

6.1. Данные, перечисленные в п.6 представляются муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги, органам местного самоуправления, государственными учреждениями в органы исполнительной власти области в соответствии с установленными сроками проведения независимой оценки качества работы учреждений.

6.2. После получения и обработки данных федерального статистического наблюдения и дополнительных сведений в соответствии с критериями и показателями эффективности работы учреждений, данные сведения в обобщенном виде направляются в Общественные совет для организации работы и использования при оценке качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

6.3. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения и деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке Департамента культуры и охраны объектов культурного наследия области.

III. Критерии, показатели качества и система оценки эффективности деятельности учреждений

1. В связи со спецификой деятельности различных видов учреждений, отличий в обеспеченности их ресурсами Общественный совет проводит независимую оценку качества работы по нескольким группам учреждений (*приложение 1*).

2. Критерии качества работы учреждений характеризуют доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом (*приложение 2,3*).

3. Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на две группы:

I группа - показатели, характеризующие качество оказания учреждением услуг, к которым относятся:

а) уровень информирования населения (наличие стендов, доступность информации о проводимых мероприятиях, наличие и доступность информации в сети Интернет);

б) доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

в) количество обоснованных жалоб получателей услуг;

г) уровень квалификации специалистов;

д) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг (по мнению получателей услуг);

- е) уровень комфортности учреждения (по мнению получателей услуг);
- ж) уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения (по мнению получателей услуг);
- з) уровень компетентности специалистов (по мнению получателей услуг) *(приложение 4)*.

II группа - показатели, характеризующие результативность оказания учреждением услуг (по видам учреждений).

4. По каждому показателю формируется отдельный рейтинг. Учреждению с наиболее высоким уровнем показателя по сравнению с другими учреждениями данной группы присваивается первая позиция в системе ранжирования, соответственно далее места распределяются по убыванию значения показателя. При совпадении значений показателя учреждениям присваивается одно место в рейтинге. Затем рейтинговые места учреждения по уровню всех показателей суммируются, определяется суммарный рейтинг по каждому учреждению, на основе которого выстраивается итоговый рейтинг.

Под итоговым рейтингом понимается упорядоченный список учреждений данной группы, построенный по возрастанию суммарного рейтинга по всему комплексу показателей, показывающий относительное место каждого учреждения в общей совокупности, характеризующее относительную оценку качества его работы.

Группы учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы

- 1. Муниципальные библиотеки**
(централизованные библиотечные системы, сельские и городские библиотеки со статусом юридического лица)
- 2. Муниципальные учреждения культурно-досугового типа:**
 - 1) Районные Дома культуры, сельские и городские Дома культуры и клубы
 - 2) Социально-культурные объединения
 - 3) Центры традиционной народной культуры
- 3. Муниципальные музеи**
- 4. Учреждения дополнительного образования детей**
 - 1) Городские школы
 - 2) Сельские школы
- 5. Государственные учреждения культуры ***
 - 1) БУК ВО «Областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина»
 - 2) БУК ВО «Вологодская областная юношеская библиотека им. В.Ф.Тендрякова»
 - 3) БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»
 - 4) БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»
 - 5) БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»
 - 6) БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»
 - 7) БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»
 - 8) БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»
 - 9) АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»
 - 10) БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»
 - 11) БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок»»
 - 12) АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»
 - 13) БОУ СПО ВО «Вологодский музыкальный колледж»
 - 14) БОУ СПО ВО «Череповецкое областное училище искусств и художественных ремесел им. В.В. Верещагина»
 - 15) БОУ СПО ВО «Вологодский областной техникум культуры»
 - 16) БУК и ДПО ВО «Областной научно-методический центр культуры и повышения квалификации»
 - 17) БУК ВО «Информационно аналитический центр культуры»
 - 18) АУК ВО «Вологдареставрация»

* по государственным учреждениям проводится оценка качества каждого из учреждений, рейтинги не формируются

Показатели оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту культуры и охраны объектов культурного наследия

	Наименование показателя	Расчетная формула	Источник информации
I	БИБЛИОТЕКИ		
	<i>Показатели, характеризующие качество работы библиотеки</i>		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 балла	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Д _к =1 – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; Д _к =0 – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_о$ где К – коэффициент значимости, К = –1; Ж _о – количество обоснованных жалоб;	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{бо}}{C_b}$ где С _{бо} – специалисты с высшим и средним библиотечным образованием; С _б – работники основного персонала (всего)	Формы федерального статистического наблюдения №6-НК;
5.	Доля получателей услуг,		Опрос

	удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комф.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы библиотеки</i>			
9.	Динамика посещаемости библиотеки	$П_Б = \frac{П_{ог}}{П_{ог-1}} * 100 \%$	Формы федерального статистического наблюдения №6-НК

		где $P_{ог}$ – число посещений библиотеки в отчетном году; $P_{ог-1}$ – число посещений библиотеки в предшествующем году	
10.	Динамика посещаемости сайта библиотеки в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_{п} = \frac{P_{с}}{P_{с-1}} * 100 \%$ <p>где $P_{с}$ – число посещений сайта в отчетном году; $P_{с-1}$ – число посещений сайта в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
II	МУЗЕИ		
	<i>Показатели, характеризующие качество работы музеев</i>		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_{м} = \frac{O_{мo}}{O_{м}}$ <p>где $O_{мo}$ – количество структурных подразделений (обособленных отделов) музея, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья или использующих альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; $O_{м}$ – общее количество структурных подразделений (обособленных отделов) музея</p>	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_{o}$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_{o}$ – количество обоснованных жалоб</p>	Внутренняя отчетность учреждения

4.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_C = \frac{C_{\text{ВО}}}{C_{\text{М}}}$ <p>где $C_{\text{ВО}}$ – специалисты с высшим образованием; $C_{\text{М}}$ – работники основного персонала (всего)</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комф.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих</p>	Опрос потребителей

		компетентность специалистов учреждения; О – общее число опрошенных получателей услуг	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы музеев</i>			
9.	Доля посещений музея лицами до 18 лет от общего числа посещений музея	$D_d = \frac{P_d}{P} * 100 \%$ <p>где P_d – число посещений музея лицами до 18 лет; P – общее число посещений музея</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК
10.	Динамика посещаемости музея	$P_b = \frac{P_{ог}}{P_{пг}} * 100 \%$ <p>где $P_{ог}$ – число посещений музея в отчетном году; $P_{пг}$ – число посещений музея в предшествующем году</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК
III	УЧРЕЖДЕНИЯ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ		
<i>Показатели, характеризующие качество работы учреждений среднего профессионального образования</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_k=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; $D_k=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_0$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб</p>	Внутренняя отчетность учреждения

4.	Уровень квалификации и педагогического профессионализма преподавателей	$Y_{MA} = \frac{Pr_{BK} + Pr_{PK}}{Pr}$ <p>где Pr_{BK} – число преподавателей, имеющих высшую квалификационную категорию; Pr_{PK} – число преподавателей, имеющих первую квалификационную категорию; Pr – общее число преподавателей</p>	Формы федерального статистического наблюдения №СПО-1; Данные аттестационной комиссии
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{вид}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{вид}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{комп.}}{O} * 100 \%$	Опрос потребителей

		где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы учреждений среднего профессионального образования</i>			
9.	Коэффициент стабильности контингента обучающихся	$K_o = \frac{O_{\text{кг}}}{O_{\text{нг}}}$ <p>где $O_{\text{кг}}$ – число обучающихся в учреждении среднего профессионального образования на начало учебного года; $O_{\text{нг}}$ – число обучающихся в учреждении среднего профессионального образования на конец учебного года</p>	Внутренняя отчетность учреждения
10.	Доля обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов	$K_{\text{л}} = \frac{O_{\text{л}}}{O_{\text{к}}} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{л}}$ – число обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов в отчетном году; $O_{\text{к}}$ – количество обучающихся в учреждении среднего профессионального образования, принявших участие в фестивалях, конкурсах по различным видам искусств в отчетном году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
IV	ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ		
<i>Показатели, характеризующие качество работы театрально-концертных учреждений</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, доступность и обновляемость информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_{\text{к}}=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; $D_{\text{к}}=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб		Внутренняя

	получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_0$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб</p>	отчетность учреждения
4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
5.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
5.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{вид}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{вид}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{комп.}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{комп.}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей

<i>Показатели, характеризующие результативность работы театрально-концертных учреждений</i>			
8.	Наполняемость зрительного зала	$H = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{Ч_{zi}}{Ч_{mi} * В_{zi}}}{n} * 100\%$ <p>где i – зрительный зал от 1 до n (основной и дополнительные); n – общее число зрительных залов; $Ч_{zi}$ – численность зрителей на мероприятиях, проведенных собственными силами в i-том зале; $Ч_{mi}$ – численность мероприятий, проведенных собственными силами в i-том зале; $В_{zi}$ – вместимость i-того зала</p>	Формы федерального статистического наблюдения №9-НК, №12-НК
9.	Охват населения области услугами театрально-концертных организаций	$Отк = \frac{\Pi}{N_o}$ <p>где Π – численность зрителей на мероприятиях, проведенных в пределах Вологодской области; N_o – население области</p>	Формы федерального статистического наблюдения №9-НК, №12-НК
10.	Количество полученных в отчетном году наград на региональных, межрегиональных, всероссийских и международных конкурсах / фестивалях		Внутренняя отчетность учреждения
V	БУК И ДПО ВО «ОБЛАСТНОЙ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ»		
<i>Показатели, характеризующие качество работы учреждения</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$\underline{K_{ж} = K * Ж_o}$	Внутренняя отчетность

		где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб;	учреждения
3.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{во}}{C_{ц}}$ где $C_{во}$ – специалисты с высшим образованием; $C_{ц}$ – работники учреждения (всего)	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг	Опрос потребителей
5.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг	Опрос потребителей
6.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{вид}}{O} * 100 \%$ где $O_{вид}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг	Опрос потребителей
7.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{комп.}}{O} * 100 \%$	Опрос потребителей

		где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы учреждения</i>			
4.	Динамика количества подготовленных методических мероприятий	$D_m = \frac{M_{\text{ог}}}{M_{\text{ог-1}}} * 100 \%$ <p>где $M_{\text{ог}}$ – количество подготовленных методических мероприятий (семинаров, курсов и др.) в отчетном году; $M_{\text{ог-1}}$ – количество подготовленных методических мероприятий (семинаров, курсов и др.) в предшествующем году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
5.	Динамика посещаемости сайта в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_p = \frac{P_{\text{ог}}}{P_{\text{ог-1}}} * 100 \%$ <p>где $P_{\text{ог}}$ – число посещений сайта в отчетном году; $P_{\text{ог-1}}$ – число посещений сайта в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
VI	БУК ВО «ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ»		
<i>Показатели, характеризующие качество работы учреждения</i>			
1.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{\text{ж}} = K * Ж_0$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб</p>	Внутренняя отчетность учреждения
2.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{\text{во}}}{C_{\text{ц}}}$ <p>где $C_{\text{во}}$ – специалисты с высшим образованием; $C_{\text{ц}}$ – работники учреждения (всего)</p>	Внутренняя отчетность учреждения
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = O_y * 100 \%$	Опрос потребителей

		О	
		где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы учреждения</i>			
4.	Динамика новостных материалов в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_n = \frac{N_{OG}}{N_{OG-1}} * 100 \%$ <p>где N_{OG} – количество новостных материалов, опубликованных на сайте в отчетном году; N_{OG-1} – количество новостных материалов, опубликованных на сайте в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
5.	Динамика посещаемости сайта в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_p = \frac{P_{OG}}{P_{OG-1}} * 100 \%$ <p>где P_{OG} – число посещений сайта в отчетном году; P_{OG-1} – число посещений сайта в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
6.	Динамика аналитических материалов в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_a = \frac{A_{OG}}{A_{OG-1}} * 100 \%$ <p>где A_{OG} – количество аналитических материалов в отчетном году; A_{OG-1} – количество аналитических материалов в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения
VII АУК ВО «ВОЛОГДАРЕСТАВРАЦИЯ»			
<i>Показатели, характеризующие качество работы учреждения</i>			
1.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с		Экспертная оценка

	ограниченными возможностями здоровья	$D_k = \frac{Y_o}{K_{окн}}$ <p>где Y_o – количество объектов культурного наследия, являющихся объектами показа, входящих в состав юридического лица, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья; $K_{окн}$ – общее количество объектов культурного наследия, являющихся объектами показа, входящих в состав юридического лица</p>	
2.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_o$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_o$ – количество обоснованных жалоб</p>	Внутренняя отчетность учреждения
3.	Доля специалистов с высшим образованием по историческим, архитектурным или реставрационным специальностям	$D_{во} = \frac{C_{во}}{C} * 100 \%$ <p>где $C_{во}$ – специалисты с высшим образованием по историческим, архитектурным или реставрационным специальностям; C – общее число специалистов учреждения</p>	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Доля специалистов, являющихся аттестованными экспертами	$D_{аэ} = \frac{C_{аэ}}{C} * 100 \%$ <p>где $C_{аэ}$ – количество специалистов, прошедших аттестацию в качестве эксперта для проведения государственной историко-культурной экспертизы; C – общее число специалистов учреждения</p>	Внутренняя отчетность учреждения
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством</p>	Опрос потребителей

		услуг; О – общее число опрошенных получателей услуг	
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комф.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; О – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; О – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; О – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы учреждения</i>			
9.	Динамика посещаемости объектов культурного наследия, приспособленных для музейного показа	$D_{\text{п}} = \frac{P_{\text{окн}}}{P_{\text{окн-1}}} * 100 \%$ <p>где $P_{\text{окн}}$ – число посещений мероприятий на платной и общедоступной основах, в т.ч. организованных посещений объектов культурного наследия, приспособленных для музейного показа, в отчетном году $P_{\text{окн-1}}$ – число посещений мероприятий на платной и общедоступной основах, в т.ч. организованных посещений объектов культурного наследия, приспособленных для музейного показа, в предшествующем отчетному году</p>	Внутренняя отчетность учреждения

Показатели оценки качества работы муниципальных учреждений культуры

	Наименование показателя	Расчетная формула	Источник информации
I	БИБЛИОТЕКИ		
	<i>Показатели, характеризующие качество работы библиотек</i>		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	$Y_{И} = \frac{\sum_{i=1}^n B_i * K_{иi}}{B}$ <p>где $K_{иi}$ – коэффициент, характеризующий степень информирования населения каждой библиотекой, входящей в состав юридического лица (от 1 до 3 баллов); B_i – библиотека, входящая в состав юридического лица (где i от 1 до n); B – общее количество библиотек, входящих в состав юридического лица</p>	Экспертная оценка
2.	Коэффициент отсутствия Интернета в библиотеках	$И = K * \frac{\sum_{i=0}^n B_i * M_i}{M_{оп}}$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; B_i – библиотека, имеющая случаи отключения Интернета; M_i – период отключения Интернета в данной библиотеке (месяцев); $M_{оп}$ – количество месяцев в отчетном периоде; B – общее количество библиотек, входящих в состав юридического лица</p>	Внутренняя отчетность учреждения
3.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями	$Д_б = \frac{Б_о}{\quad}$	Экспертная оценка

	здоровья	<p style="text-align: center;">Б</p> <p>где B_0 – количество библиотек, входящих в состав юридического лица, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья или использующих альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; B – общее количество библиотек, входящих в состав юридического лица</p>	
4.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * \frac{Ж_0}{B}$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб; B – общее количество библиотек, входящих в состав юридического лица</p>	Внутренняя отчетность учреждения
5.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{BO}}{C_B}$ <p>где C_{BO} – специалисты с высшим и средним библиотечным образованием; C_B – работники основного персонала (всего)</p>	Формы федерального статистического наблюдения №6-НК
6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными;</p>	Опрос потребителей

		О – общее число опрошенных получателей услуг	
8.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{Вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{Вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
9.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы библиотек</i>			
10.	Посещаемость библиотек	$P_b = \frac{П}{N_{\text{от}}}$ <p>где $П$ – число посещений библиотек; $N_{\text{от}}$ – население обслуживаемой территории</p>	Формы федерального статистического наблюдения №6-НК; Данные Росстата
II	МУЗЕИ		
<i>Показатели, характеризующие качество работы музеев</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	$Y_{\text{и}} = \frac{\sum_{i=1}^n M_i * K_{\text{и}i}}{M}$ <p>где $K_{\text{и}i}$ – коэффициент, характеризующий степень информирования населения каждым музеем, входящим в состав юридического лица (от 1 до 3 баллов); M_i – музей (филиал, отдел), входящий в состав юридического лица (где i от 1 до n);</p>	Экспертная оценка

		М – общее количество музеев, входящих в состав юридического лица	
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_m = \frac{O_{m_0}}{O_m}$ <p>где O_{m_0} – количество структурных подразделений (обособленных отделов) музея, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья или использующих альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; O_m – общее количество структурных подразделений (обособленных отделов) музея</p>	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_0$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб</p>	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{во}}{C_m}$ <p>где $C_{во}$ – специалисты с высшим образованием; C_m – работники основного персонала (всего)</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК;
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными;</p>	Опрос потребителей

		О – общее число опрошенных получателей услуг	
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы музеев</i>			
9.	Доля посещений музея лицами до 18 лет от общего числа посещений музея	$D_d = \frac{P_d}{P} * 100 \%$ <p>где P_d – число посещений музея лицами до 18 лет; P – общее число индивидуальных и экскурсионных посещений музея</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК;
10.	Динамика посещаемости музея	$P_b = \frac{P_{ог}}{P_{пг}} * 100 \%$ <p>где $P_{ог}$ – число посещений музея в отчетном году; $P_{пг}$ – число посещений музея в предшествующем году</p>	Формы федерального статистического наблюдения №8-НК
III	ЦЕНТРЫ ТРАДИЦИОННОЙ НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ И ДОМА РЕМЕСЕЛ		
<i>Показатели, характеризующие качество работы центров традиционной народной культуры и домов ремесел</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл,	1-3 баллов	Экспертная оценка

	доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)		
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_k=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; $D_k=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья ;	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * Ж_0$ где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_c = \frac{C_{во} + C_{со}}{C_k}$ где $C_{во}$ – специалисты с высшим образованием; $C_{со}$ – специалисты со средним профессиональным образованием; C_k – работники основного персонала (всего)	Формы федерального статистического наблюдения №7-НК;
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ где $O_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и		Опрос потребителей

	доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{Вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{Вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы центров традиционной народной культуры и домов ремесел</i>			
9.	Привлечение населения к народным традициям (праздникам)	$P_k = \frac{P_M}{N_{\text{от}}}$ <p>где P_M – число посещений мероприятий, проводимых центром традиционной народной культуры (фольклорных праздников, фестивалей, ярмарок, концертов народной музыки, праздников народного календаря, мастер-классов по народным промыслам); $N_{\text{от}}$ – население обслуживаемой территории</p>	Внутренняя отчетность учреждения; Данные Росстата
10.	Участие творческих коллективов ЦТНК в фестивалях, смотрах-конкурсах, выставках, ярмарках и т.д.	$K_M = \frac{M_{\text{ф}}}{M_{\text{оп}}}$ <p>где $M_{\text{ф}}$ – количество фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, в которых приняли участие творческие коллективы учреждения; $M_{\text{оп}}$ – количество месяцев в отчетном периоде</p>	Внутренняя отчетность учреждения
IV	НЕИНТЕГРИРОВАННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО ТИПА (Районные Дома культуры, сельские и городские Дома культуры и клубы)		
<i>Показатели, характеризующие качество работы неинтегрированных учреждений культурно-досугового типа</i>			
1.	Уровень информирования населения		Экспертная оценка

	(наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	$Y_{И} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i * K_{иi}}{Y}$ <p>где $K_{иi}$ – коэффициент, характеризующий степень информирования населения каждым клубом (домом культуры), входящим в состав юридического лица (от 1 до 3 баллов); Y_i – учреждение культурно-досугового типа, входящее в состав юридического лица (где i от 1 до n); Y – общее количество учреждений культурно-досугового типа, входящих в состав юридического лица</p>	
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_{к} = \frac{Y_0}{Y}$ <p>где Y_0 – количество учреждений культурно-досугового типа, входящих в состав юридического лица, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья или использующих альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; Y – общее количество учреждений культурно-досугового типа, входящих в состав юридического лица</p>	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{ж} = K * \frac{Ж_0}{Y}$ <p>где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб; Y – общее количество учреждений культурно-досугового типа, входящих в состав юридического лица</p>	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Уровень квалифицированности специалистов	$K_{с} = \frac{C_{во} + C_{со}}{C_{к}}$ <p>где $C_{во}$ – специалисты с высшим образованием;</p>	Формы федерального статистического наблюдения №7-НК;

		С _{СО} – специалисты со средним профессиональным образованием; С _К – работники основного персонала (всего)	
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где O_{комф.} – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где O_{вид} – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где O_{комп.} – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<i>Показатели, характеризующие результативность работы неинтегрированных учреждений культурно-досугового типа</i>			
9.	Посещаемость учреждений		Формы федерального

	культурно-досугового типа	$P_k = \frac{P_{\text{ПМ}} + P_{\text{ОМ}}}{N_{\text{ОТ}}}$ <p>где $P_{\text{ПМ}}$ – число посещений мероприятий на платной основе; $P_{\text{ОМ}}$ – число посещений общедоступных мероприятий; $N_{\text{ОТ}}$ – население обслуживаемой территории</p>	статистического наблюдения №7-НК; экспертная оценка; Данные Росстата
10.	Коэффициент стабильности состава клубных формирований	$K_{\text{СТ}} = \frac{Уф_{\text{ОГ}}}{Уф_{\text{ПГ}}}$ <p>где $Уф_{\text{ОГ}}$ – количество участников клубных формирований в отчетном году; $Уф_{\text{ПГ}}$ – количество участников клубных формирований в году, предшествующему отчетному</p>	Формы федерального статистического наблюдения №7-НК;
11.	Доля коллективов, ставших лауреатами смотров, конкурсов, фестивалей	$K_{\text{Л}} = \frac{\Phi_{\text{Л}}}{\Phi} * 100 \%$ <p>где $\Phi_{\text{Л}}$ – количество коллективов, ставших лауреатами смотров, конкурсов, фестивалей; Φ – общее число клубных формирований самодеятельного народного творчества</p>	Внутренняя отчетность учреждения, Формы федерального статистического наблюдения №7-НК
V	ИНТЕГРИРОВАННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО ТИПА (Социально-культурные объединения, включающие УКДТ и библиотеки)		
	<i>Показатели, характеризующие качество работы интегрированных учреждений культурно-досугового типа</i>		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	$У_{\text{И}} = \frac{\sum_{i=1}^n У_{\text{Кб}i} * K_{\text{И}i}}{У_{\text{Кб}}}$ <p>где $K_{\text{И}i}$ – коэффициент, характеризующий степень информирования населения каждым учреждением (клубом, домом культуры, библиотекой), входящим в</p>	Экспертная оценка

		<p>состав юридического лица (от 1 до 3 баллов); $У_{кб}i$ – учреждение (клуб, дом культуры или библиотека), входящее в состав юридического лица (где i от 1 до n); $У_{кб}$ – общее количество учреждений, входящих в состав юридического лица</p>	
2.	Коэффициент отсутствия Интернета в библиотеках	$И = К * \frac{\sum_{i=0}^n B_i * M_i}{M_{оп} * Б}$ <p>где $К$ – коэффициент значимости, $К = -1$; B_i – библиотека, имеющая случаи отключения Интернета; M_i – период отключения Интернета в данной библиотеке (месяцев); $M_{оп}$ – количество месяцев в отчетном периоде; $Б$ – общее количество библиотек, входящих в состав юридического лица</p>	Внутренняя отчетность учреждения
3.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$Д_к = \frac{У_о}{У_{кб}}$ <p>где $У_о$ – количество учреждений, входящих в состав юридического лица, оборудованных средствами для доступа в учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья или использующих альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; $У_{кб}$ – общее количество учреждений (клубов, домов культуры, библиотек), входящих в состав юридического лица</p>	Экспертная оценка
4.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$К_ж = К * \frac{Ж_о}{У_{кб}}$ <p>где $К$ – коэффициент значимости, $К = -1$; $Ж_о$ – количество обоснованных жалоб; $У_{кб}$ – общее количество учреждений культурно-досугового типа, входящих в состав юридического лица</p>	Внутренняя отчетность учреждения
5.	Уровень квалифицированности		Формы федерального

	специалистов	$K_c = \frac{C_{\text{во}} + C_{\text{со}}}{C_k}$ <p>где $C_{\text{во}}$ – специалисты с высшим образованием; $C_{\text{со}}$ – специалисты со средним профессиональным образованием; C_k – работники основного персонала (всего)</p>	статистического наблюдения №7-НК;
6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O_y – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комф.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{вид}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{вид}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
9.	Уровень компетентности специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения;</p>	Опрос потребителей

		О – общее число опрошенных получателей услуг	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы интегрированных учреждений культурно-досугового типа</i>			
10.	Посещаемость учреждений	$P_k = \frac{P_{\text{ПМ}} + P_{\text{ОМ}} + P_{\text{Б}}}{N_{\text{ОТ}}}$ <p>где $P_{\text{ПМ}}$ – число посещений мероприятий на платной основе; $P_{\text{ОМ}}$ – число посещений общедоступных мероприятий; $P_{\text{Б}}$ – число посещений библиотек, входящих в состав юридического лица; $N_{\text{ОТ}}$ – население обслуживаемой территории</p>	Формы федерального статистического наблюдения №7-НК; экспертная оценка; Данные Росстата
11.	Коэффициент стабильности состава клубных формирований	$K_{\text{СТ}} = \frac{Уф_{\text{ОГ}}}{Уф_{\text{ПГ}}}$ <p>где $Уф_{\text{ОГ}}$ – количество участников клубных формирований в отчетном году; $Уф_{\text{ПГ}}$ – количество участников клубных формирований в году, предшествующему отчетному</p>	Формы федерального статистического наблюдения №7-НК;
VI	УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ		
<i>Показатели, характеризующие качество работы учреждений дополнительного образования детей</i>			
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_k=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативный способ предоставления услуг для данной категории лиц; $D_k=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуг	$K_{\text{ж}} = K * Ж_0$	Внутренняя отчетность

		где K – коэффициент значимости, $K = -1$; $Ж_0$ – количество обоснованных жалоб	учреждения
4.	Уровень квалификации и педагогического профессионализма преподавателей	$У_{МА} = \frac{Пр_{вк} + Пр_{пк}}{Пр}$ <p>где $Пр_{вк}$ – число преподавателей, имеющих высшую квалификационную категорию; $Пр_{пк}$ – число преподавателей, имеющих первую квалификационную категорию; $Пр$ – общее число преподавателей</p>	Формы федерального статистического наблюдения №1-ДМШ; Данные аттестационной комиссии
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$К_у = \frac{О_у}{О} * 100 \%$ <p>где $О_у$ – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; $О$ – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
6.	Уровень комфортности учреждения	$К_у = \frac{О_{комф.}}{О} * 100 \%$ <p>где $О_{комф.}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; $О$ – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
7.	Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$К_у = \frac{О_{вид}}{О} * 100 \%$ <p>где $О_{вид}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; $О$ – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
8.	Уровень компетентности		Опрос потребителей

	специалистов	$K_y = \frac{O_{\text{комп.}}}{O} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{комп.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих компетентность специалистов учреждения; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	
<i>Показатели, характеризующие результативность работы учреждений дополнительного образования детей</i>			
9.	Коэффициент стабильности контингента обучающихся	$K_o = \frac{O_{\text{кг}}}{O_{\text{нг}}}$ <p>где $O_{\text{нг}}$ – число обучающихся в учреждении дополнительного образования детей на начало учебного года; $O_{\text{кг}}$ – число обучающихся в учреждении дополнительного образования детей на конец учебного года</p>	Внутренняя отчетность учреждения
10.	Доля обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов	$K_{\text{л}} = \frac{O_{\text{л}}}{O_{\text{к}}} * 100 \%$ <p>где $O_{\text{л}}$ – число обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов в отчетном году; $O_{\text{к}}$ – количество обучающихся в учреждения дополнительного образования детей, принявших участие в фестивалях, конкурсах по различным видам искусств в отчетном году</p>	Внутренняя отчетность учреждения

Примерный вариант анкеты

Наименование учреждения _____

Дата анкетирования _____

Просим Вас принять участие в опросе, посвященном оценке качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

5. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

Спасибо за участие!