**Основные критерии и показатели независимой**

**оценки качества деятельности учреждений культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Единица измерения**  **(значение показателя)** |
| **1. Открытость и доступность информации об организации**: | |
| 1.1 Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от **0 до 4 баллов**; |
| 1.2 Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | от **0 до 5 баллов**; |
| 1.3 Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от **0 до 7 баллов**; |
| 1.4 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.  Виртуальные экскурсии по организации культуры | от **0 до 4 баллов**; |
| 1.5 Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от **0 до 7 баллов**; |
| 1.6 Информирование о новых мероприятиях | от **0 до 5 баллов**; |
| **2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**: | |
| 2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от **0 до 5 баллов**; |
| 2.2 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 | от **0 до 5 баллов**; |
| 2.3 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 сайга. 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 | от **0 до 6 баллов**; |
| 2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее) | от **0 до 5** баллов; |
| 2.5 Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от **0 до 5 баллов**; |
| 2.6 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от **0 до 7 баллов**; |
| 2.7 Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от **0 до 5 баллов**; |
| 2.8 Обеспечение безопасности (пожарная, и др.) | **от** 0 **до** 5 **баллов;** |
| 2.9 Доступность оказываемых услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (Доступная среда) | от 0 **до**5 **баллов**; |
| 2.10 Наличие и уровень качества дополнительных услуг (туалеты, буфеты, гардеробы, продажа профильной литературы и дисков и т. п.); | от 0 **до** 5 **баллов** |
| 2.11 Обеспечение представлений (а также  афиш, пригласительных билетов, буклетов и т.п) переводом на русский, татарский, а при необходимости - на английский языки | от 0 до 5 **баллов**; |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1 Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь | от **0 до 5 баллов**; |
| 3.2 Транспортная и пешая доступность организации культуры | от **0 до 5 баллов**; |
| 3.3 Удобство графика работы организации культуры | от **0 до 5 баллов**; |
| 3.4 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов; | от **0 до 5 баллов** |
| 3.5 Простота/удобство поиска необходимого издания | от **0 до 7 баллов**; |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:** | |
| 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры; | от **0 до 8** **баллов** |
| 4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от ***0* до *5* баллов**; |
| 4.3Количество обращений с жалобами благодарностям и от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения | от ***0* до *8* баллов**; |
| 4.4 Культура речи работников учреждения*,* этика в общении с потребителями услуг | от ***0* до *8* баллов**; |
| 4.5 Владение персонала, сотрудников русским и татарским! языками | от ***0* до *8* баллов**; |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | |
| 5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от **0 до 11 баллов**; |
| 5.2 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 | **от 0 до 6** **баллов;** |
| 5.3 Качество проведения экскурсий | от **0 до 4 баллов**; |
| 5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры | от **0 до 4 баллов**; |
| 5.5. Разнообразие репертуара организации культуры | от **0 до 10баллов**; |
| 5.6 Материально-техническое обеспечение организации культуры | от **0 до 6 баллов**; |
| 5.7 Наличие литературы, пользующейся спросом | от **0 до 7 баллов**; |
| 5.8 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от **0 до 7 баллов**; |
| 5.9 Качество проведения культурно - массовых мероприятий | от **0 до 7 баллов**; |
| 5.10 Количество обращений с жалобами, благодарностями | от **0 до 7 баллов**; |

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Единица измерения**  **(значение показателя)** |
| 1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:** | |
| 1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) | **от 0 до 10 баллов**; |
| 1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | **от 0 до 10 баллов**; |
| 1.3 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 | **от 0 до 10 баллов**; |
| 1.4 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) | **от 0 до 10 баллов**; |
| **2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:** | |
| 2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.4 Наличие дополнительных образовательных программ | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | **от 0 до 10 баллов**; |
| 2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | **от 0 до 10 баллов**; |
| **3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников:** | |
| 3.1 Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **от 0 до 100 процентов;** |
| 3.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **от 0 до 100 процентов;** |
| **4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций** | |
| 4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **от 0 до 100 процентов;** |
| 4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **от 0 до 100 процентов;** |
| 4.3 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, оъобщего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **от 0 до 100 процентов;** |