

Перечень критериев и показателей Независимой оценки Учреждений

Критерии	Показатели	Методика оценки и расчета показателей	Оценка	
			Значение показателя	Количество баллов
1. Результаты анализа, общественного мнения и независимых онлайн опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности.	1) открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг:	-	-	-
	- оценка полноты, актуальности и понятности информации об Учреждении, размещенной на его сайте (наличие страницы «Услуги населению», наличие сведений о перечне и видах предоставляемых услуг, о стоимости предоставляемых услуг, о возможности приобретения, заказа и возврата билетов, в т.ч. предварительно, о распорядке работы, о мероприятиях, проводимых для детей, о льготном посещении, об услугах в период ожидания мероприятий, о дополнительных услугах, об организации коллективных посещений, об итогах выполнения государственных заданий и хозяйственной деятельности), баллы;	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 баллу). Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов Учреждений главными специалистами Управления и членами Общественного совета.	1 компонент	1
			2 компонента	2
			3 компонента	3
			4 компонента	4
			5 компонентов	5
			6 компонентов	6
			7 компонентов	7
			8 компонентов	8
			9 компонентов	9
			10 компонентов	6
			11 компонентов	11
	- оценка наличия и доступности способов обратной связи Учреждения с получателями услуг (наличие обратной связи по E-mail, информации о возможности обращения по телефону и регистрации этих обращений, наличие книги жалоб и обращений граждан, наличие информации о возможности обращения граждан для решения вопросов во время посещения Учреждения, наличие информации об учредителе и порядке обращения к нему с жалобами и предложениями, в т.ч. на сайте Учреждения), баллы;	Определяется как сумма баллов, присвоенных за каждый способ обратной связи (1 способ = 1 баллу). Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов и деятельности Учреждений главными специалистами Управления и членами Общественного совета.	1 компонент	1
2 компонента			2	
3 компонента			3	
4 компонента			4	
5 компонентов			5	
- доля потребителей, считающих информацию	P _i	100%	10	

	о деятельности Учреждения открытой и доступной, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;	$K_i = \frac{\text{-----}}{P} \times 100\%$, где: P_i – количество потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной; P – количество опрошенных потребителей. Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.	80%	8
			60%	6
			40%	4
			< 40%	0
	2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	-	-	-
	- оценка доступности предоставляемых услуг, баллы;	$\bar{X} = \frac{X_1+X_2+X_3}{N}$, где: X – значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3); $(X_1 + X_2 + X_3)$ – общая сумма полученных баллов; N – общее количество оценок. Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.	0 – 1,0	0
			1,1 – 2,0	1
			2,0 – 2,5	2
			2,6 – 3,0	3
	- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг в Учреждениях, баллы;	Определяется как сумма баллов, присвоенных в зависимости от вариантов доступности Учреждения для инвалидов: ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И – доступно полностью избирательно, ДЧ-В – доступно частично всем, ДЧ-И - доступно частично избирательно, ДУ – доступно условно, ВНД – временно недоступно. Вариант определяется по Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры главными специалистами Управления и членами Общественного совета.	ДП-В	10
			ДП-И	8
			ДЧ-В	6
			ДЧ-И	4
			ДУ	2
			ВНД	0
- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;	$D_i = \frac{K_i}{K} \times 100\%$, где: K	100%	10	
		80%	8	

		<p>Ki – количество потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг в Учреждении;</p> <p>K – количество опрошенных потребителей.</p> <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	<p>60%</p> <p>40%</p> <p>< 40%</p>	<p>6</p> <p>4</p> <p>0</p>
	3) культура обслуживания в Учреждениях:	-	-	-
	- оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы;	$\bar{Y} = \frac{Y_1+Y_2+Y_3}{N}, \text{ где:}$ <p>Y – значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3);</p> <p>(Y1 + Y2 + Y3) – общая сумма полученных баллов;</p> <p>N – общее количество оценок.</p> <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	<p>0 – 1,0</p> <p>1,1 – 2,0</p> <p>2,0 – 2,5</p> <p>2,6 – 3,0</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
	4) удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:	-	-	-
	- число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество, единиц, представленных в баллах со знаком минус;	<p>Определяется как сумма отрицательных баллов, присвоенных за наличие каждой жалобы (1 жалоба = -1 балл).</p> <p>Оценка осуществляется путем анализа количества жалоб, поступивших в Учреждение и в Управление главными специалистами Управления и членами Общественного совета.</p>	<p>0 жалоб</p> <p>5 жалоб</p> <p>10 жалоб</p> <p>15 жалоб</p> <p>20 жалоб и так далее</p>	<p>0</p> <p>-5</p> <p>-10</p> <p>-15</p> <p>-20</p>
Итого максимально возможное количество баллов по первому критерию:				52
2. Выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению.	1) выполнение государственных заданий по привлечению и обслуживанию зрителей и посетителей, %, представленных в баллах.	$VP = \frac{Z_i}{Z_p} \times 100\%, \text{ где:}$ <p>Zi – количество обслуженных зрителей и посетителей, тыс. чел.;</p> <p>Zp – плановое количество зрителей и посетителей по госзаданию, тыс. чел.</p> <p>Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений специалистами Управления.</p>	<p>120%</p> <p>115%</p> <p>110%</p> <p>100%</p> <p>90-99%</p> <p>80-89%</p> <p><80%</p>	<p>30</p> <p>25</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>8</p> <p>5</p> <p>0</p>
Итого максимально возможное количество баллов по второму критерию:				30

3. Финансово-экономические результаты деятельности Учреждений.	1) объем доходов и привлеченных средств, полученных в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах;	$VD = \frac{Di}{Dpp} \times 100\%$, где: D_i – объем полученных доходов и привлеченных средств, тыс. руб; D_{pp} – объем доходов и привлеченных средств, полученных в предыдущий период, тыс. руб.	>115%	40
			101-114%	20
			100%	10
			90-99%	8
			80-89%	5
			<80%	0
Итого максимально возможное количество баллов по третьему критерию:				40
4. Эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом. Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений главными специалистами Управления.	1) государственные музеи Курганской области и Областной культурно-выставочный центр: - динамика количества посетителей на одного музейного работника в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах;	$Psi = \frac{Psd}{Psp} \times 100\%$, где: P_{sd} – посещаемость музея на 1 музейного работника достигнутая в отчетном периоде, чел.; P_{sp} - посещаемость музея на 1 музейного работника в предыдущем периоде, чел.	> 115%	40
			110-114%	35
			105-109%	20
			100-104%	10
			95-99%	8
			80-94%	3
			<80%	0
	2) государственные библиотеки Курганской области: - динамика количества пользователей на одного библиотечного работника в сравнении с предыдущим периодом (включая услуги, предоставляемые в сети «Интернет»), %, представленных в баллах;	$Poi = \frac{Pod}{Pop} \times 100\%$, где: P_{od} – количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в отчетном периоде, чел.; P_{op} - количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в предыдущем периоде, чел.	> 115%	40
			110-114%	35
			105-109%	20
			100-104%	10
			95-99%	8
			80-94%	3
			<80%	0
	3) государственные театры Курганской области и Курганская областная филармония: - удельный вес доходов и привлеченных учреждением средств в расходах учреждения в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах.	$VS = \frac{Ud}{Udp} \times 100\%$, где: U_d – объем доходов и привлеченных средств, тыс. руб; U_{dp} – общая сумма расходов учреждения, тыс. руб. Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений финансово-экономическим отделом Управления.	>40%	40
			30-39%	30
			20-29%	20
			10-19%	15
			5-9%	10
			<5%	5
			0%	0
Итого максимально возможное количество баллов для одного Учреждения по четвертому критерию:				40
Всего максимально возможное количество баллов для одного Учреждения по итогам Независимой оценки:				172

Перечень критериев и показателей рассмотрен и согласован на заседании Общественного совета 16 января 2014 г.

Секретарь Общественного совета

Т.И. Романова