

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных
учреждений культуры Курганской области**

I. Критерии

1. Результаты анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности.
2. Выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению.
3. Финансово-экономические результаты деятельности Учреждений.
4. Эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом.

II. Показатели критериев

Первый критерий: результаты анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности:

1) открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг:

- полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещенной на его сайте, баллы;
- наличие и доступность способов обратной связи Учреждений с получателями услуг, баллы;
- доля потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- оценка доступности предоставляемых услуг, баллы;
- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг, баллы;
- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;

3) культура обслуживания в Учреждениях:

- оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы;

4) удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:

- число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество, единиц, представленных в баллах со знаком минус.

Второй критерий: выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению:

- выполнение государственных заданий по предоставлению услуг населению, %, представленных в баллах.

Третий критерий: финансово-экономические результаты деятельности Учреждений:

- объем доходов, полученных в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах.

Четвертый критерий: эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом:

1) государственные музеи Курганской области и Областной культурно-выставочный центр:

- динамика количества посетителей на одного работника в сравнении с предыдущим периодом, %, интерпретированных в баллы;

2) государственные библиотеки Курганской области:

- динамика количества пользователей на одного библиотечного работника в сравнении с предыдущим периодом (включая услуги, предоставляемые в сети «Интернет»), %, интерпретированных в баллы;

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.

Критерии и показатели утверждены на заседании Общественного совета по культуре 16 января 2014 года.

Секретарь Общественного совета по культуре

Т.И. Романова