

Утверждены
постановлением администрации
городского округа Балашиха
от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги
в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха**

1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее - Методические рекомендации), подготовлены с целью осуществления их деятельности в интересах потребителей социальных услуг и улучшения информированности потребителей о качестве работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее – учреждения культуры).

1.2. Методические рекомендации разработаны для органов исполнительной власти городского округа Балашиха, осуществляющих управление в сфере культуры и искусства, и Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее – Общественный совет).

1.3. Под независимой оценкой качества понимается оценка деятельности учреждений культуры в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке (далее - независимая оценка), и составление рейтингов качества работы учреждений культуры (далее - рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

1.4. Под учреждениями культуры понимаются муниципальные учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха.

1.5. Поставщиками социальных услуг в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха являются муниципальные учреждения по направлениям:

в области организации библиотечного обслуживания – муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Централизованная библиотечная система»;

в области организации музейного обслуживания - муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Картинная галерея» и

муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей»:

в области сохранения и развития народной культуры, художественного творчества, организации досуга населения в городском округе Балашиха - муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно-досуговый центр «Подмосковные вечера», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно-досуговый центр «Заря», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно-досуговый центр «Северный», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Дворец культуры «Балашиха», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Досуговый центр «Солнышко», муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Балашиха «Центр искусств и ремесел», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга», муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Городской парк культуры и отдыха»;

в области театрального обслуживания - муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Маленький театр кукол» и муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Музыкальный театр юного актера «Орфей»;

в области предоставления дополнительного образования детей – муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 1 им. Г.В. Свиридова», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская духовая музыкальная школа № 2», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 3», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 4», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 5», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 6», муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 7».

1.6. В целях формирования рейтинга учреждений культуры используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом.

1.7. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга осуществляется не реже одного раза в год.

1.8. Полномочия в сфере культуры и искусства на территории городского округа Балашиха осуществляет Управление культуры администрации городского округа Балашиха как структурное подразделение администрации городского округа Балашиха в качестве юридического лица (далее – Управление культуры).

Администрация городского округа Балашиха (далее – Учредитель) делегирует право Управлению культуры определять организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности учреждений культуры для формирования рейтингов (далее - организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Учредитель обеспечивает участие Общественного совета в определении организации-оператора.

1.9. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с Положением о системе проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха, утвержденным постановлением администрации

городского округа Балашиха. Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

1.10. Независимую оценку могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - иные организации, осуществляющие независимую оценку).

Результаты независимой оценки, проведенной иными организациями, осуществляющими независимую оценку, подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая Учредителю иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Учредителя в сети Интернет в течение десяти рабочих дней с момента их представления Учредителю.

2. Показатели качества работы учреждений культуры

2.1. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

2.1.1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об учреждении культуры, размещаемой на официальном сайте, включая перечень услуг и цены на данные услуги (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы);

доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения культуры и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).

2.1.2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении культуры (баллы);

соответствие площадей помещений учреждений культуры установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, чистота, проветриваемость и т.п.) предоставления социальных услуг (%).

2.1.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения культуры:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%).

2.1.4. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении культуры:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,

предоставленных учреждением культуры (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий: ассортиментом услуг (групповые культурно-досуговые мероприятия, применение передвижных форм культурного обслуживания, интерактивные экскурсии и т.п.), удобством графика работы, обновлением репертуара, экспозиции и т.п. (%);

реализуемые образовательные программы, творческие проекты (баллы).

2.2. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 2.1 Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

2.3. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 2.1 Методических рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения культуры, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением № 1 к Методическим рекомендациям (далее – Перечень), и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждений культуры, средствах массовой информации, сети Интернет.

2.4. Для расчета показателей, указанных в пункте 2.1 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности учреждений культуры рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

2.4.1. Результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждений культуры.

2.4.2. Результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Московской области, органов местного самоуправления городского округа Балашиха и учреждений культуры.

2.4.3. Результаты опроса (интервьюирование, самообследование учреждений культуры, анкетирование получателей социальных услуг (примерный образец анкеты в приложении № 2 к Методическим рекомендациям), работников учреждений культуры, руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества).

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

2.5. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры и искусства;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

2.6. Результаты оценки могут оказаться значимыми для широкого круга заинтересованных пользователей: родителей, участников, руководителей учреждений культуры, Управления культуры, Учредителя.

Соответствующий рейтинг (или другие оценочные процедуры) может быть инициирован Учредителем для последующего обсуждения параметров качества деятельности учреждений культуры, соответствия запроса потребителей и предложений поставщиков на рынке социальных услуг, места и роли учреждений культуры в образовательном и культурном пространстве городского округа Балашиха.

2.7. По результатам проведения независимой оценки показателей качества работы учреждений культуры Общественный совет осуществляет публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

2.8. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям культуры порядковых номеров.

Каждому учреждению культуры, вошедшему в перечень для проведения независимой оценки и формирования рейтингов, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения оценки качества работы: учреждению культуры, получившему наивысшую оценку, присваивается 1-й номер.

2.9. По результатам опросов потребителей и экспертов определяется общественная значимость учреждения культуры: за наличие или отсутствие каждого параметра присуждается:

- 1 балл – низкая степень общественной значимости;
- 2 балла – средняя степень общественной значимости;
- 3 балла – высокая степень общественной значимости.

Каждое из оцениваемых учреждений культуры по итогам независимой оценки может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от количества набранных баллов.

2.10. Значения коэффициентов показателей устанавливаются Общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 3 к Методическим рекомендациям.

2.11. Приведение показателей качества работы учреждения к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует **повышение** качества работы учреждения культуры, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале;

2) для показателей, увеличение значений которых характеризует **снижение** качества работы учреждения культуры, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале;

3) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей в исходной единице измерения устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

2.12. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.

3. Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов для формирования и развития системы независимой оценки качества работы учреждений культуры

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 04.04.2005 № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» (пункты 1 - 2 статьи 2);

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

приказ Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.08.2013 № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

В качестве инструктивно-методической базы в части подготовки информации о результатах работы образовательной организации рекомендуется использовать:

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.10.2010 № 13-312 «О подготовке публичных докладов»;

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.10.2013 № АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО».

Показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, устанавливаются Министерством образования и науки Российской Федерации

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих социальные
услуги в сфере культуры и искусства
городского округа Балашиха

**Перечень
информации и документов, рекомендуемых к размещению
муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги
в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха,
на информационных стендах в помещениях учреждений культуры,
средствах массовой информации, сети Интернет**

1. Информация:

- 1) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты учреждения культуры и его структурных подразделений (филиалов);
- 2) о структуре и об органах управления учреждения культуры;
- 3) о формах культурного обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых учреждением культуры;
- 4) о численности получателей социальных услуг по формам культурного обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- 5) о руководителе учреждения культуры, его заместителях, руководителях структурных подразделений (филиалов);
- 6) о персональном составе работников учреждения культуры с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);
- 8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме культурного обслуживания по видам социальных услуг в учреждениях культуры, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- 9) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов Московской области, городского округа Балашиха, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- 10) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
- 11) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы учреждения культуры.

2. Документы:

- 1) копия устава учреждения культуры;
- 2) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- 3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы учреждения культуры;
- 4) копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;
- 5) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;
- 6) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры и искусства, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению учреждения культуры и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих социальные
услуги в сфере культуры и искусства
городского округа Балашиха

Примерный образец

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
муниципальными учреждениями сферы культуры и искусства
городского округа Балашиха (в зависимости от типа учреждения культуры)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в учреждение культуры за получением социальных услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения культуры и порядке предоставления социальных услуг:

хорошо информирован(а)

слабо информирован(а)

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой учреждения культуры:

да

нет

5. Считаете ли Вы, что работники учреждения культуры вежливы и доброжелательны:

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

очередь на получение услуг отсутствует

незначительный период пребывал(а) в очереди

период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас качество обучения, занятий:

полностью

частично

не удовлетворяет

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи (работа гардероба):

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (культурно-досуговых, просветительских, познавательных и т.п.):

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение культуры за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих социальные
услуги в сфере культуры и искусства
городского округа Балашиха

**Перечень
показателей оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги
в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс. = 10)
1	2	3
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры:		
уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7
полнота, актуальность и понятность информации об учреждении культуры, размещаемой на официальном сайте, включая перечень услуг и цены на данные услуги (баллы)	анализ сайтов	7
наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы)	анализ сайтов	8
доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения культуры и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	8
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:		
степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении культуры (баллы)	невключенное наблюдение	10
соответствие площадей помещений учреждений культуры установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	данные статистики	10
удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, чистота, проветриваемость и т.п.) предоставления социальных услуг (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	8

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения культуры:		
доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	9
доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов и иных категорий работников учреждения культуры, от числа опрошенных (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	9
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении культуры:		
доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении культуры, от числа опрошенных (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	8
доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%)	официальная статистика	10
число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением культуры (жалоб на 100 получателей услуг)	официальная статистика	8
удовлетворенность качеством проводимых мероприятий: ассортиментом услуг (групповые культурно-досуговые мероприятия, применение передвижных форм культурного обслуживания, интерактивные экскурсии и т.п.), удобством графика работы, обновлением репертуара, экспозиции и т.п. (%)	опрос граждан - получателей социальных услуг	8
реализуемые образовательные программы, творческие проекты (баллы)	официальная статистика	8