

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
Министра культуры
Российской Федерации

В.В. Аристархов

«7» августа 2015 года

**Методические рекомендации по проведению независимой
оценки качества оказания услуг организациями культуры**

(для организаций культуры, подведомственных Министерству культуры
Российской Федерации)

2015

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации) разработаны в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи Общественному совету при Министерстве культуры Российской Федерации (далее – Общественный совет) и организациям культуры.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг. Для проведения независимой оценки используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

5. В соответствии с протоколом заседания Общественного совета

при Министерстве культуры Российской Федерации № 4 от 25.09.2014 независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации, проводится Общественным советом при Министерстве культуры Российской Федерации.

6. Независимая оценка качества оказания услуг не проводится в отношении:

- создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169.

7. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

8. Уполномоченные федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры:

- размещают информацию о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07.2011 № 86н.

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

9. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерство культуры Российской Федерации (далее – Минкультуры России):

- проводит мероприятия для обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры на своем официальном сайте в сети «Интернет»;

- определяет организацию, осуществляющую сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры (далее – оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных

нужд;

- по результатам заключения государственного контракта оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

10. **Общественный совет:**

- определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- участвует в определении оператора;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, которую предоставляет оператор;

- представляет в Минкультуры России результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

12. С учетом особенностей деятельности организаций культуры, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с использованием автоматизированной информационной системы независимой оценки качества, разработанной Министерством культуры Российской Федерации.

13. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг (см. таблицу 1.1);

2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 2);

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (см. таблицу 3).

Таблица 1.1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-до суговые организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость,		

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-до суговые организации
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-до суговые организации

Показатели таблицы 1.1 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 4 Приложения 1 к настоящим методическим рекомендациям.

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры.

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте организации культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем

услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) организации культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных организаций культуры. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) организации культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

5) Установка терминала в организации культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в организации культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

6) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения. Обобщающая оценка для каналов приведена в таблице 3. Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

Таблица 1.2

Уровень достоверности каналов сбора информации

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности и оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Терминал в организации культуры	5	4	4	13
Опрос по телефону	5	3	4	12
Личный опрос	5	1	5	11
Электронная почта	3	3	4	10
Виджет на сайте организации культуры	2	5	2	9
Интернет-канал	1	5	1	7

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако трудоемкость и высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал, виджет и терминалы, установленные в организациях культуры, позволяют проводить независимую оценку длительное время, получить достаточно большое количество анкет, заполненных получателями услуг, с наименьшими затратами. Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет:

Таблица 1.3

Группа организаций культуры			
Группа организаций культуры	Параметры	Количество анкет	
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200	
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500	
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000	

Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

Таблица 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах	от 0 до 7	все организации

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	деятельности организации культуры	баллов	культуры

Показатели таблицы 2 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 3 Приложения 1 к настоящему методическим рекомендациям.

Таблица 3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
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 5 баллов	все организации культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
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 сайта. 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. Дата и время размещения информации.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
2.7	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
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	все организации культуры

Показатели таблицы 3 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 2 Приложения 1 к настоящему методическим рекомендациям.

Результаты независимой оценки также представляются с разбивкой по способам оценки: см. таблицы 4.1, 4.2, 4.3.

Таблица 4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Пример заполнения: театр (наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы			Итоговое значение,
	Показатель 1*	...	Показатель N*	
<i>Пример заполнения</i>	<i>Информирование о предстоящих</i>	<i>...</i> <i>(другие)</i>	<i>Доброжелательно</i> <i>сть, вежливость</i>	

	<i>представлениях и постановках (макс 7 баллов)</i>	<i>показатели для театров из таблицы 1.1)</i>	<i>и компетентность персонала организации культуры (макс 7 баллов)</i>	
<i>20.11.2014 – 20.12.2014</i>	<i>6,5</i>	<i>...</i>	<i>6,4</i>	<i>51,9</i>
<i>21.02.2015 – 21.04.2015</i>	<i>6,2</i>	<i>...</i>	<i>6,3</i>	<i>50,5</i>
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				<i>51,7</i>

* - в качестве показателей для оценки используются показатели из таблицы 1.1 в зависимости от вида организации, для которой проводится оценка. Формула для оценки итогового значения приведены в разделе 4 Приложения 1 к Методическим рекомендациям.

Таблица 4.2

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

Пример заполнения: театр

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Пример заполнения:</i>		
<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
ИТОГО	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	<i>5</i>

* - исходные данные и формулы для оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru приведены в разделе 3 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Пример заполнения: театр

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<i>Пример заполнения:</i>		
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Адрес электронной почты</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Структура организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Дата и время размещения информации</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
<i>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
ИТОГО	<i>Макс. значение 33 балла</i>	<i>32</i>

*- информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку. Формулы для оценки приведены в разделе 2 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2 к Методическим

рекомендациям.

Результаты полученных оценок должны быть систематизированы и представлены в едином формате (таблица 4.4).

Таблица 4.4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
<i>Пример заполнения:</i>				
<i>театр</i>	51,70	5	32	88,70

* - определяется на основе Таблицы 4.1

** - определяется на основе Таблицы 4.2

*** - определяется на основе Таблицы 4.3

14. Общественный совет на расширенном заседании с приглашением представителей организаций культуры рассматривает представленную оператором информацию о качестве оказания услуг организациями культуры. Представители организаций культуры при необходимости в ходе заседания дают пояснения, делают замечания, вносят предложения относительно результатов независимой оценки.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной от оператора информации о качестве оказания услуг организациями культуры Общественный совет утверждает результаты независимой оценки.

На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные Общественным советом, направляются в Минкультуры России.

15. Минкультуры России в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг подведомственными организациями культуры и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры доводятся до соответствующих подведомственных организаций.

16. Результаты проведения независимой оценки качества оказания

услуг организациями культуры размещаются Минкультуры России на своем официальном сайте и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и порядок ее размещения.

17. Организации культуры на основании результатов проведения независимой оценки и предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры разрабатывают планы мероприятий по повышению качества оказания услуг и обеспечивают их выполнение.

Порядок измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i -ой организацией культуры (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{откр} + N_i^{удовл}, \text{ где:}$$

$N_i^{откр}$ - уровень открытости и доступности информации для i -ой организации культуры;

$N_i^{удовл}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{откр} = N_i^{откр_{сайт}} + N_i^{откр_{ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{откр_{сайт}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{откр_{ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации i -ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры отражает полноту и качество информации

об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры ($N_i^{omkp\ caim}$) определяется по формуле:

$$N_i^{omkp\ caim} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

2.2. Степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{omkr_{гmv}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{omkr_{гmv}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры ($N_i^{удовл}$), определяется по формуле:

$$N_i^{удовл} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i -ой организацией культуры;

J - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры, сформированная p -ым получателем услуг по j -ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Приложение 2
к Методическим рекомендациям

**Значимость информационных объектов
для оценки уровня открытости и доступности информации
организации культуры**

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	(учредителях), учредительные документы	5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
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	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	системы учета посещений сайта. 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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
		28	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1
2.7	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2
30		Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	
31		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	
32		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1
34		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	
35		Режим, график работы организации культуры	1	
35		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1
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	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1
		40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
		42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
		43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1