

**Методика проведения
независимой оценки 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.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

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 организации культуры (N_i) определяется по формуле:

$$N_i = 0,15 \times N_i^{\text{взаим}} + 0,25 \times N_i^{\text{внутр}} + 0,6 \times N_i^{\text{общ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{взаим}}$ - оценка качества взаимодействия i -ой организации культуры с получателями услуг;

$N_i^{\text{внутр}}$ - оценка качества работы i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{общ}}$ - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организации культуры получателями услуг.

2. Оценка качества взаимодействия i -ой организации культуры с получателями услуг отражает открытость и доступность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации в сети Интернет.

Оценка качества взаимодействия i -ой организации культуры с получателями услуг измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

2.1. Оценка качества взаимодействия i -ой организации культуры с получателями услуг ($N_i^{\text{взаим}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{взаим}} = \frac{\sum_k P_{ik} \times Z_{ik}}{\sum_k Z_{ik}} \times 100, \text{ где:}$$

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.

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

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

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, и при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковика «Яндекс»);

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

Допускается переход по любым ссылкам, пунктам меню или использование иных навигационных элементов, в том числе использование доменов третьего уровня как системы структурирования информации, если из его названия прямо следует, что данный домен третьего уровня используется для размещения тематической информации или принадлежит его структурному подразделению.

Перечень информационных объектов, а также уровень значимости информационных объектов представлены в Приложении 1 к настоящей методике.

3. Оценка качества работы i-ой организации культуры отражает оценку общедоступной информации об организации культуры в формате открытых

данных. Оценка производится на основе данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

Оценка качества работы *i*-ой организации культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

3.1. Оценка качества работы *i*-ой организации культуры ($N_i^{\text{внутр}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{внутр}} = 35 \times N_i^{\text{усл}} + 35 \times N_i^{\text{кач}} + 30 \times N_i^{\text{доход}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{усл}}$ – уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры;

$N_i^{\text{кач}}$ – уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры;

$N_i^{\text{доход}}$ – уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности *i*-ой организации культуры.

3.2. Уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{усл}} = \min \left\{ \frac{1}{S} \times \sum_s \frac{N_{is}^{\text{факт}}}{N_{is}^{\text{план}}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

S – количество утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ);

$N_{is}^{\text{факт}}$ – фактическое значение *s*-ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры за последний отчетный период;

$N_{is}^{\text{план}}$ – плановое (утвержденное) значение *s*-ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{\text{усл}} = 0$.

3.3. Уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{кач}} = \min \left\{ \frac{1}{Q} \times \sum_q \frac{N_{iq}^{\text{факт}}}{N_{iq}^{\text{план}}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

Q – количество утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ);

$N_{iq}^{\text{факт}}$ – фактическое значение q -ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i -ой организации культуры за последний отчетный период;

$N_{iq}^{\text{план}}$ – плановое (утвержденное) значение q -ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i -ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{\text{кач}} = 0$.

3.4. Уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{доход}} = \min \left\{ \frac{D_i^{\text{факт}}}{D_i^{\text{план}}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

$D_i^{\text{факт}}$ – фактическое значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i -ой организации культуры за последний отчетный период;

$D_i^{\text{план}}$ – плановое (утвержденное) значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i -ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{\text{доход}} = 0$.

4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры формируется на основе мнения получателей услуг и измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организации культуры получателями услуг ($N_i^{\text{общ}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{общ}} = \frac{1}{P} \times \frac{1}{J} \times \sum_p \sum_j \frac{m_{ijp}}{m_{ij}^{\text{max}}} \times 100, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценившие удовлетворенность качеством оказания услуг *i*-ой организации культуры;

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

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

m_{ij}^{max} – максимальное значение оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в *i*-ой организации культуры по *j*-ому критерию.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях культуры, а также диапазоны значений представлены в Приложении 2 к настоящей методике.

Приложение № 1
к Методике проведения
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
культуры

**Перечень информационных объектов для оценки качества
взаимодействия организации культуры с получателями услуг**

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
1	Открытость и доступность информации об учреждении (п. 12 пп. 1 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Полное наименование учреждения	2
2		Почтовый адрес, схема размещения учреждения	2
3		Адрес электронной почты	2
4		Информация о руководителе учреждения	2
5		Сведения об учреждении	3
6		Состав работников	1
7		Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
8		Информация о финансировании учреждения	1
9		Материально-техническое оснащение учреждения	2
10		Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1
11		Отчет о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2
12	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (п. 12 пп. 5 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	3
13		Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	4
14		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения	4
15	Ценовая доступность получения услуги (п. 12 пп. 3 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Перечень услуг, оказываемых учреждением.	4
16		Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	5
17		Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	4
18		Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	5

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
19		Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	5
20	Продолжительность ожидания получения услуги (п. 12 пп. 4 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения	2
21		Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения	2
22		Электронный билет учреждения/возможность бронирования билетов/электронная очередь	5
23		Виртуальные экскурсии по учреждению	5
24		Ссылки на оценку качества услуг учреждения	4
25	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении (п. 12 пп. 6 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения	5
26		Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения	3
27		Методика проведения независимой оценки качества услуг	5
28		Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	3
29	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (п. 12 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	2
30		Бесплатность программного обеспечения	4
31		Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя ("гипертекстовый формат").	4
32		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов в разметке сайтов при открытии широкораспространенными браузерами сети Интернет актуальных версий	3
33		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	3
34		Дата и время размещения информации	3
35		Наличие независимой системы учета посещений сайта	5

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
36	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (п. 12 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	5
37		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	3
38		Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	4

**Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания
услуг в организациях культуры**

№ пп	Наименование критерия	Количество баллов
1. Группа «Музеи»		
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения	min – 1 max - 5
3	График работы учреждения	min – 1 max - 5
4	Качество проведения экскурсий	min – 1 max - 5
5	Разнообразие экспозиций	min – 1 max - 5
6	Наличие дополнительного сервиса	min – 1 max - 5
7	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
8	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
9	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
2. Группа «Театры»		
1	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	min – 1 max - 5
2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	min – 1 max - 5
3	Разнообразие репертуара учреждения	min – 1 max - 5
4	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
5	Транспортная и пешая доступность учреждения	min – 1 max - 5
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
7	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
8	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5

3. Группа «Библиотеки»		
1	Материально-техническое обеспечение учреждения	min – 1 max - 5
2	Простота/удобство поиска необходимого издания	min – 1 max - 5
3	Полнота и структура библиотечного фонда	min – 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
5	Комфортность стоимости дополнительных услуг	min – 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
4. Группа «Школы искусств и музыкальные школы»		
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
2	Удобство графика проведения занятий	min – 1 max - 5
3	Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге	min – 1 max - 5
4	Обеспечение безопасности (охрана)	min – 1 max - 5
5	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация и участие в фестивалях, смотрах, конкурсах)	min – 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
5. Группа «Народное творчество»		
1	Информирование о новых видах деятельности, проводимых мероприятиях	min – 1 max - 5
2	Разнообразие творческих формирований, кружков по интересам	min – 1 max - 5
3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	min – 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
5	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
6	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны	min – 1

	деятельностью учреждения	max - 5
6. Группа «Иные виды деятельности»		
1	Периодичность (частота) проведения мероприятий	min - 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях	min - 1 max - 5
3	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min - 1 max - 5
4	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min - 1 max - 5
5	Комфортность стоимости услуг	min - 1 max - 5
6	Транспортная и пешая доступность учреждения	min - 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min - 1 max - 5