Приложение №3

к протоколу № 4

Общественного совета

Балтайского

муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Балтайского муниципального района,**

**оказывающих услуги в сфере культуры**

1. 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.

2. 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.

3. Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является администрация Балтайского муниципального района, которые оказывают муниципальные услуги в сфере культуры.

5. 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.

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

7. Решением Собрания депутатов Балтайского муниципального района от 24.12.2015 № 42 «О полномочиях администрации Балтайского муниципального района в сфере размещения результатов независимой оценки качества оказания услуг» установлено, что администрация Балтайского муниципального района является органом местного самоуправления, уполномоченным:

- на формирование рабочей группы при Общественном Совете, для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждение положения о них;

- устанавливать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг;

- создавать условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг;

- рассматривать информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями, учитывать данную информацию для выработки мер по совершенствованию деятельности организаций.

8. Согласно распоряжения администрации Балтайского муниципального района от 31.12.2015 № 290-р «О назначении ответственных исполнителей отвечающих за размещение результатов независимой оценки качества оказываемых услуг» уполномоченным органом на подписание и размещение на официальном сайте ГМУ информации о независимой оценке качества оказанных услуг в сфере культуры назначается отдел культуры администрации Балтайского муниципального района в лице начальника отдела культуры (далее –Уполномоченный орган).

9. Функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры возлагаются на существующий Общественный Совет Балтайского муниципального района (далее – Общественный Совет), согласно Решению Собрания депутатов Балтайского муниципального района от 26.08.2015 № 446 «О внесении изменений и дополнений в решение Собрания депутатов Балтайского муниципального района от 23.12.2013 № 320 «Об Общественном Совете Балтайского муниципального района».

10. Уполномоченный орган:

- обеспечивает на официальном сайте администрации Балтайского муниципального района в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры. Обобщение и анализ общественного мнения;

- рассматривает в месячный срок поступившую из Общественного Совета информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры;

- организует учет информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры при выработке мер по совершенствованию работы этих организаций;

- обеспечивает открытость и доступность информации о деятельности организаций культуры. Размещает информацию о деятельности организаций в сфере культуры на официальном сайте администрации Балтайского муниципального района 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 органа 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 22.07. 2015 №116н;

- проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями сферы культуры;

- проводит анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг;

11. Общественный Совет:

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

- составляют график проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной Уполномоченным органом;

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

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

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

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг (таблица 1.1);
2. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (таблица 2);
3. наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (таблица 3).

**Таблица 1.1**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг организациями культуры (Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)** |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)** |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)** |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)** |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |

(Показатели таблицы 1.1 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 4 Приложения 1 ).

13. 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. 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. 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).

Таблица 1.2

**Уровень достоверности каналов сбора информации**

| **Канал сбора данных** | **Доступность для населения** | **Стоимость одной анкеты** | **Уровень достоверности 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** |

Для повышения достоверности полученных оценок необходимо использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры необходимо 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):

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.

14. 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Показатель 1\* | … | Показатель №\* |
| *Пример заполнения* | *Информирование о предстоящих представлениях и постановках (макс 7 баллов)* | *…**(другие показатели для театров из таблицы 1.1)* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (макс 7 баллов)* |  |
| *20.11.2014 – 20.12.2014* | *6,5* | *…* | *6,4* | *51,9* |
| *21.02.2015 – 21.04.2015* | *6,2* | *…* | *6,3* | *50,5* |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО   (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды) | *51,7* |

\* - 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 .

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**

*(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)*

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

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

Таблица 4.3

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

*(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| *Пример заполнения:* | *1* | *1* |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *1* | *0* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* | *1* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *0* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *1* | *1* |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *0* |
| *Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *0* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.*  | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *1* | *1* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *0,5* | *0,5* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.*  | *0,5* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *1* | *1* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *0,5* | *0,5* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *1* | *1* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *2* | *0* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *1* | *1* |
| *Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов* | *1* | *1* |
| *Электронная очередь/электронная запись в учреждение* | *1* | *1* |
| *Виртуальные экскурсии по организации культуры* | *1* | *1* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *1* | *1* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *1* | *1* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры*  | *2* | *2* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *1* | *1* |
| *Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)* | *1* | *1* |
| *Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)* | *1* | *0* |
| *Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры* | *1* | *0* |
| *Информационные сообщения о проведении независимой оценки* | *1* | *1* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры* | *1* | *1* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры* | *1* | *0* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *1* | *1* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение**40 балла* | *32* |

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

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2.

Результаты полученных оценок систематизируются и представляются в едином формате (таблица 4.4).

Таблица 4.4

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории**\_**Балтайского муниципального района\_\_**

(наименование субъекта РФ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| *Пример заполнения:*  |  |  |  |  |
|  *театр*  | *51,70* | *5* | *32* | *88,70* |
|  |  |  |  |  |

\* - определяется на основе Таблицы 4.1

\*\* - определяется на основе Таблицы 4.2

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 4.3

15. Общественный Совет рассматривает представленную информацию о качестве оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной информации о качестве оказания услуг 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 Уполномоченный орган.

16. Уполномоченный орган в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

17. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальном сайте администрации Балтайского муниципального района.

**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:

$N\_{i}=N\_{i}^{откр}+N\_{i}^{удовл}$, 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:

 $N\_{i}^{откр}=N\_{i}^{откр\\_сайт} +N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$, 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 ($N\_{i}^{откр\\_сайт}$) определяется по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_сайт}=\sum\_{k}^{}P\_{ik}×Z\_{ik}$, 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:

$$P\_{ik}=\left\{\begin{matrix}0, информационный объект не найден \\0,5, объект найден на сайте средствами поисковой системы \\1, информационный объект найден на сайте\end{matrix}\right.$$

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 муниципальном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении муниципального 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 ($N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$ ) определяется по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_ГМУ}=\sum\_{s}^{}P\_{is}×Z\_{is}$, 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:

$$P\_{is}=\left\{\begin{matrix}0, информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru \\ \\1, информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru\end{matrix}\right.$$

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://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:

$N\_{i}^{удовл}=\frac{1}{P}×\sum\_{p}^{}\sum\_{j}^{}m\_{ijp}^{ }$, 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»).

**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 №2515** | **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 (учредителях), учредительные документы | 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 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении; | 1 |
| 7 | Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| 8 | Информация о выполнении муниципального 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, карты 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. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 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 |
| 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 электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие 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 |
| 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 |

Секретарь Общественного совета И.О. Бахарева