

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Копейского городского округа
от 19.10.2015 № 2718-п

Состав общественного совета
по формированию независимой системы оценки
качества работы муниципальных учреждений культуры
и дополнительного образования, подведомственных
управлению культуры администрации Копейского городского округа

1	Бганина Татьяна Ильинична	председатель Копейской организации Всероссийского общества слепых
2	Дерешева Наталья Викторовна	председатель общественной молодежной палаты при Собрании депутатов Копейского городского округа
3	Егорова Ольга Александровна	член городского литературного объединения «Уголек»
4	Золотова Светлана Евгеньевна	член Совета ветеранов работников культуры КГО
5	Кашутина Лидия Давыдовна	заслуженный работник культуры РФ
6	Конарева Лариса Константиновна	заслуженный работник культуры РФ
7	Шеломенцева Тамара Петровна	заслуженный работник культуры РФ

Заместитель Главы администрации
по социальному развитию

В.Г. Бисеров

от 19.10.2015

№ 2718-п

Об утверждении состава общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственных управлению культуры администрации Копейского городского округа

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры» администрация Копейского городского округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый состав общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственных управлению культуры администрации Копейского городского округа.
2. Управлению по связям с общественностью администрации Копейского городского округа (Хасаншин В.Э.) опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить настоящее постановление на сайте администрации Копейского городского округа в сети Интернет.
3. Управлению бухгалтерского учета и отчетности администрации Копейского городского округа (Коргутлова Г.В.) оплатить расходы, связанные с опубликованием настоящего постановления, за счет средств, предусмотренных на эти цели.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Копейского городского округа по социальному развитию Бисерова В.Г.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава городского округа

В.В. Истомин

от 19.10.2015 № 2720-п

Об утверждении Порядка
проведения независимой
оценки качества работы
организаций культуры
Копейского городского округа

В соответствие с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры» администрация Копейского городского округа Челябинской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций культуры Копейского городского округа.

2. Управлению по связям с общественностью администрации Копейского городского округа (Хасаншин В.Э.) опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить настоящее постановление на сайте администрации Копейского городского округа в сети Интернет.

3. Управлению бухгалтерского учета и отчетности администрации Копейского городского округа (Коргутлова Г.В.) оплатить расходы, связанные с опубликованием настоящего постановления, за счет средств, предусмотренных на эти цели.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Копейского городского округа по социальному развитию Бисерова В.Г.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава городского округа

В.В. Истомин

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Копейского городского округа
Челябинской области
от 19.10.2015 № 2720-п

Порядок
проведения независимой оценки
качества работы организаций культуры
Копейского городского округа

1. Независимая оценка качества работы организаций культуры Копейского городского округа (далее - независимая оценка, округа) проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры общественными советами по ее проведению. Независимая оценка проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

2. Управление культуры администрации округа (далее - управление культуры администрации) совместно с общественным советом принимают решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом соответствующих органов с указанием ответственного лица за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственного лица за организацию проведения независимой оценки в каждой подведомственной организации культуры, в отношении которой будет проводиться независимая оценка.

3. Независимая оценка может проводиться двумя способами:

- 1) с привлечением организации-оператора при условии выделения финансирования на данные цели;
- 2) общественным советом совместно с управлением культуры администрации при отсутствии средств бюджета на данные цели.

4. В случае привлечения организации-оператора управление культуры администрации подготавливает, а общественный совет рассматривает и утверждает проект технического задания для отбора оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры и дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

5. В техническом задании должны быть определены:

- 1) основные каналы сбора информации для независимой оценки;
- 2) соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

6. Управление культуры администрации с учетом предложений

общественного совета формирует конкурсную документацию на проведение отбора оператора, проводит конкурсные процедуры и заключает муниципальные контракты с операторами на осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

7. В рамках исполнения муниципального контракта оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

8. В случае отсутствия в бюджете управления культуры администрации средств на проведение независимой оценки общественный совет при содействии управления культуры администрации проводит независимую оценку в соответствии с настоящим Порядком.

9. 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 1.2);
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (таблица 1.3).

Таблица 1.1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

№ в Приказе 288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		

№ в Приказе 288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	музеи
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотеки
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	культурно- досуговые организации
3.5	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	от 0 до 8 баллов	все организации

№ в Приказе 288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	организации культуры		культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации культуры
5.7	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки
5.8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации

Показатели таблицы 1.1 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с разделом 4 приложения 1 к настоящему Порядку.

Таблица 1.2
Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

№ в Приказе 288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Показатели таблицы 1.2 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с разделом 3 приложения к настоящему порядку.

Таблица 1.3

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

№ в Приказе 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 учредителях (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организации культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры

№ в Приказе 288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь.	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 5 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 1.3 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с разделом 2 приложения 1 к настоящему Порядку.

Результаты независимой оценки также представляются с разбивкой по способам оценки: таблицы 2.1, 2.2, 2.3, также возможно представление информации в разрезе группировки показателей в соответствии с приказом от 25.02.2015 № 288 (таблица 1.1)

Таблица 2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы			Итоговое значение, баллы
	Показатель 1*	...	Показатель N*	
ИТОГО				

* - в качестве показателей для оценки используются показатели из таблицы 1.1 в зависимости от вида организации, для которой проводится оценка. Формулы для оценки задания приведены в разделе 4 приложения 1 к настоящему Порядку.

Таблица 2.2

Оценка уровня выполнения муниципального задания*

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование услуги	Наименование показателя объема	Плановое значение	Фактическое значение	Уровень выполнения
1	2	3	4	5=4/5
	Показатели объема (1..2..n)			
	Показатели качества: (1..2..n)			
Доходы от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности	рублей			
ИТОГО (макс значение 7 баллов)				
$N_{\text{усл}} = (\text{гр.5(1)} + \text{гр.5(2)} + \text{гр.5(n)}) / \text{число показателей объема}$ $N_{\text{кач}} = (\text{гр.5(1)} + \text{гр.5(2)} + \text{гр.5(n)}) / \text{число показателей качества}$ $N_{\text{доход}} = \text{гр.4} / \text{гр.5}$ $N_{\text{задание}} = 7 * (0,35 * N_{\text{усл}} + 0,35 * N_{\text{кач}} + 0,30 * N_{\text{доход}})$				

* - исходные данные и формулы для оценки уровня выполнения муниципального задания приведены в разделе 3 приложения 1 к настоящему Порядку.

Таблица 2.3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта*	требования/	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры		1	
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры		1	1
Адрес электронной почты		1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы		1	уточ.
Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)		3	
Материально-техническое оснащение организации культуры		2	
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.		1	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры		1	
Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг		1	
Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот		1	
Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг		1	
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта		0,5	
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта		0,5	
Наличие независимой системы учета посещений сайта.		0,5	
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта		0,5	
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту		0,5	
Бесплатность, доступность информации		0,5	
Отсутствие нарушений отображения,		0,5	

форматирования или иных дефектов		
Пакеты открытых данных организации культуры	0,5	
Доступ к электронным базам данных организации культуры	0,5	
Дата и время размещения информации	0,5	
Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	
Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь	4	
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	
Структура организации культуры, режим, график работы	1	
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	1	
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	
Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры	1	
Ссылки на автоматизированную информационную систему	1	
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	

Порядок (методика) проведения независимой оценки	0,5	
Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	0,5	
ИТОГО	Макс значение 36 баллов	

*- информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку. Формулы для оценки приведены в разделе 2 приложения 1 к настоящему Порядку. Перечень информационных объектов представлен в приложении 2 к настоящему Порядку.

Результаты полученных оценок систематизируются в едином формате (таблица 2.4).

Таблица 2.4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня выполнения муниципального задания, баллы**	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4

* - определяется на основе Таблицы 2.1

** - определяется на основе Таблицы 2.2

*** - определяется на основе Таблицы 2.3

10. При заключении с организацией-оператором муниципального контракта на проведение независимой экспертизы управление культуры администрации получает от операторов информацию по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям муниципального контракта. Представленная оператором информация о качестве оказания услуг организациями культуры рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей организаций культуры. Оператор делает подробный доклад о проведении исследования и полученных результатах. Представители организаций культуры при необходимости в ходе заседания дают пояснения, делают замечания,

вносят предложения относительно результатов независимой оценки. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от оператора результатов независимой оценки общественный совет корректирует (при необходимости) и утверждает результаты. На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет также представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно).

11. В случае проведения независимой оценки общественным советом независимой экспертизы на основании данных организаций и самостоятельного сбора информации результаты оформляются в соответствии с настоящим Порядком.

12. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в управление культуры администрации. Управление культуры администрации доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры до подведомственных организаций культуры. Результаты проведения независимой оценки размещаются управлением культуры администрации на своем официальном сайте и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет», а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Меры по совершенствованию деятельности организаций культуры (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в организациях культуры) утверждаются управлением культуры администрации в части подведомственных им организаций культуры.

13. Управление культуры администрации направляют письма в подведомственные организации культуры о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих организациях культуры в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности организаций культуры (далее – планы мероприятий), а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

14. После завершения данного этапа работы по повышению качества оказания услуг организациями культуры управление культуры администрации формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг организациями культуры и направляют их в соответствующий общественный совет. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

15. 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;

4) опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется оператором путем обзвона получателей услуг конкретных организаций культуры. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) организации культуры;

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).

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

16. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры, все типы организаций культуры делятся на 2 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определяется необходимое количество собираемых анкет:

Таблица 3

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

17. В случае привлечения для независимой экспертизы оператора форма анкеты разрабатывается исполнителем муниципального контракта.

18. При осуществлении независимой экспертизы общественным советом изучение мнения получателей услуг проводится на основании анкетирования, проведенного организациями культуры в соответствии с формой, утвержденной приказом управления культуры администрации.

Заместитель Главы администрации
по социальному развитию

В.Г. Бисеров

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы организаций культуры
Копейского городского округа

Порядок измерений
при независимой оценке качества оказания услуг
организациями культуры Копейского городского округа

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 трем направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень выполнения муниципального задания, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение: 110 баллов - для музеев, 114 баллов - для библиотек, 115 баллов - для культурно-досуговых организаций.

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

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

$N_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{задание}}$ - уровень выполнения муниципального задания i -ой организацией культуры;

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

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 ($N_i^{\text{откр}}$) определяется по формуле:

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

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 P_{ik} 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 выполнения муниципального задания i -ой организации культуры отражает экспертную оценку качества работы организации и основывается на контроле:

- выполнения объемных показателей муниципального задания;
- выполнения показателей качества муниципального задания;
- обеспечения поступлений от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности.

Уровень выполнения муниципального задания определяется на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и информации, предоставленной организацией культуры (www.bus.gov.ru).

3.1. Уровень выполнения муниципального задания i -ой организации культуры ($N_i^{\text{задание}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{задание}} = Z_i \times (0,35 \times N_i^{\text{усл}} + 0,35 \times N_i^{\text{кач}} + 0,30 \times N_i^{\text{доход}}), \text{ где:}$$

N_i^{ysl} – уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых муниципальных услуг для i -ой организации культуры;

N_i^{kach} – уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых муниципальных услуг для i -ой организации культуры;

N_i^{doxod} – уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности i -ой организации культуры;

Z_i – максимальное значение показателя выполнения муниципального задания. Значение показателя определяется в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ Министерства культуры РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

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

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

[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей объема оказываемых услуг и 1: если муниципальное задание перевыполнено, то $N_i^{ysl} = 1$ (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателей объема оказываемых услуг (верхняя формула)]

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

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

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

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей объема оказываемых муниципальных услуг для i -ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{ysl} = 0$.

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

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

[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей качества оказываемых услуг и 1: если муниципальное задание перевыполнено, то $N_i^{кач} = 1$ (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателей качества оказываемых услуг (верхняя формула)]

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

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

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

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

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

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

[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателя поступлений от платных услуг и 1: если план поступлений от платных услуг перевыполнен, то $N_i^{доход} = 1$ (перевыполнение не учитывается), если недовыполнен, то учитывается степень выполнения показателя поступлений от платных услуг (верхняя формула)]

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

$D_i^{план}$ – плановое (утвержденное) значение показателя поступлений от оказания платных услуг 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 и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{доход} = 0$.

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 ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

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

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 Порядку проведения независимой оценки
качества работы организаций культуры
Копейского городского округа

Значимость информационных объектов
для оценки уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте организации культуры

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку.

№ в Приказе 288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Сведения об учредителе, учредительные документы	1
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	5	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
		6	Материально-техническое оснащение организации культуры	2
2.2	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость	7	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		8	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		9	Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	1

№ в Приказе 288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
	оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	10	Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1
		11	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	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 системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню	12	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		13	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		14	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		15	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		16	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		17	Бесплатность, доступность информации	0,5
		18	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		19	Пакеты открытых данных организации культуры	0,5
		20	Доступ к электронным базам данных организации культуры	0,5
		21	Дата и время размещения информации	0,5

№ в Приказе 288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
	навигации.	22	Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1
3.1	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь.	23	Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь	4
		24	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1
4.2	Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	25	Структура организации культуры, режим, график работы	1
		26	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1
		27	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1
		28	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1

№ в Приказе 288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
		29	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.	30	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	1
		31	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1
		32	Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры	1
		33	Ссылки на автоматизированную информационную систему	1
		34	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		35	Порядок (методика) проведения независимой оценки	0,5
		36	Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	0,5

