Утверждено Общественным советом

 созданным при Муниципальном

 казенном учреждении

 «Управление культуры, спорта

 и молодежной политики

 Ужурского района» 18.09.2015 г

 на основании Протокола № 1

 первого заседания

**Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

2015 год

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Порядок) разработан в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Указом Президента Российской Федерации от 7.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Приказами Минкультуры России от 02.02.2015 №196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры», от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015  № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
2. Порядок направлен на обеспечение единства основных подходов и требований к организации, проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. Порядок разработан с целью оказания методической помощи общественному совету по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – общественный совет по проведению независимой оценки).
3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.
4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры.

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

5. Общественный совет создан при Муниципальном казенном учреждении «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района». Утверждено положение «об Общественном совете по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и образовательного учреждения в области культуры, подведомственных Муниципальному казенному учреждению «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района».

6. Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района», как исполняющий функции органа местного самоуправления:

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований на своем официальном сайте в сети «Интернет»;

- проводит общественный совет;

- назначает, и утверждает Приказом рабочую группу в составе 5 человек, которые осуществляют работу по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными 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*](http://www.bus.gov.ru)*;*

2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

- рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований и учитывают её при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

- размещает сведения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: об органах местного самоуправления осуществляющих размещение информации о независимой оценке качества организаций культуры; об общественном совете; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры; о критериях оценки качества оказания услуг организациями, устанавливаемых общественным советом; об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг; о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения об улучшении качества их деятельности.

1. Общественный совет при Муниципальном казенном учреждении «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» по проведению независимой оценки:

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

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным общим критериям: приказ Минкультуры России от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»);

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры.

- представляет соответственно в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

8. Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» совместно с общественным советом принимают решения о проведении независимой оценки, которые оформляются правовыми актами соответствующих органов с указанием ответственного лица за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждой подведомственной организации культуры, в отношении которой будет проводиться независимая оценка. Данным правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в органах местного самоуправления и в подведомственных им организациях культуры, расположенных на территориях муниципального образования.

При независимой оценке о качестве оказания услуг организациями культуры применяются показатели, утвержденные Минкультуры России (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг – анкетирование пользователей услуг (см. таблицу 1.1, Приложение 3, 4, 5);
2. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 1.2);
3. наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (см. таблицу 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**  |  |  |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |  |  |
| 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, библиотеки |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.3 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 3 баллов | все организации культуры |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, библиотеки |
| 3.2 | 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 организации культуры | от 0 до 8 баллов | все организации культуры, библиотеки |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все организации культуры, библиотеки |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | все организации культуры, библиотеки |
| 5.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 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 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 государственного/ 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 1 к 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 учредителе (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 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 должны быть доступны не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры |
| **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 Порядку.

Результаты независимой оценки также представляются с разбивкой по способам оценки: см. таблицы 2.1, 2.2, 2.3., так же возможно представление информации в разрезе группировки показателей в соответствие с приказом от 25.02.2015 № 288 (См. Таблицу 1.1).

Таблица 2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

*Пример заполнения: МАУК «Ужурский районный дом культуры»*

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы |
| Показатель 1\* | … | ПоказательN\* |
| *Пример заполнения* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом**(макс 11 баллов)* | *Качество проведения культурно-массовых мероприятий (макс 6 баллов)* | *Разнообразие творческих групп кружков по интересам (макс 6 баллов)* |  |
| *20.11.2014 – 20.12.2014* | *9,3* | *…* | *6,0* | *53,9* |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО *Max 57 баллов* | *53,9* |

\* - 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 порядку.

Таблица 2.2

Оценка уровня выполнения государственного/муниципального задания\*

*Пример заполнения: МАУК «Ужурский районный дом культуры»*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| *Пример заполнения* |  |  |  |  |
| ***Услуга "Организация и проведение мероприятий по поддержке народного творчества и культурно-досуговой деятельности"*** | *Показатель объема: Количество проведенных мероприятий на бесплатной основе* | *111* | *68* | *0,61* |
|  | *Показатель объема: Количество проведенных мероприятий на платной основе* | *85* | *34* | *0,4* |
|  | *Показатель объема: Количество проведенных кино-видео показов* | *25* | *7* | *0,28* |
|  | *Показатель объема: Количество посетителей мероприятий на бесплатной основе* | *30000* | *20581* | *0,69* |
|  | *Показатель объема: Количество посетителей мероприятий на платной основе* | *15300* | *8007* | *0,52* |
|  | *Показатель объема: Количество посетителей кино-видео показов на платной основе* | *700* | *53* | *0,07* |
|  | *Показатель качества: Загрузка видео зала* | *30* | *30* | *1* |
|  | *Показатель качества: Доля специалистов прошедших обучение, переподготовку, повышение квалификации* | *50* | *15* | *0,3* |
|  | *Показатель качества: Количество положительных отзывов о проведенных мероприятиях* | *250* | *148* | *0,59* |
|  |  |  |  |  |
| ***Услуга "Организация работы клубных формирований"*** | *Показатель объема: количество формирований на бесплатной основе* | *26* | *26* | *1* |
|  | *Показатель объема: количество формирований на платной основе* | *6* | *6* | *1* |
|  | *Показатель объема: количество участников формирований на бесплатной основе* | *312* | *312* | *1* |
|  | *Показатель объема: количество участников формирований на платной основе* | *72* | *72* | *1* |
| ***"*** | *Показатель качества: Количество коллективов имеющих звание «народный» «образцовый»* | *21* | *21* | *1* |
|  | *Показатель качества: Участие в международных и региональных конкурсах, фестивалях* | *1 077* | *1 314* | *1* |
| ***…….*** | *…….* |  |  |  |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *0* | *0* | *0* |
| ИТОГО (макс значение 12 баллов)***Nусл = (0,61+0,4+0,28+0,69+0,52+0,07)/6 =0,43******Nкач = (1 +0,3+0,59+1+1+1+1+1+1)/9 = 0,87******Nдоход = 0/0 = 0*** ***= 12\*(0,35\*0,43+0,35\*0,87+0,30\*0) = 5,4*** | *5,4* |

\* - исходные данные и формулы для оценки уровня выполнения государственного/ муниципального задания приведены в разделе 3 Приложения 1 к Порядку.

Таблица 2.3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

*Пример заполнения: МАУК «Ужурский районный дом культуры»*

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| *Пример заполнения:* |  |  |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *1* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры* | *1* | *1* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы* | *1* | *1* |
| *Материально-техническое оснащение организации культуры* | *2* | *2* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.*  | *2* | *2* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.*  | *1* | *1* |
| *Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.* | *1* | *1* |
| *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* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* |
| *Пакеты открытых данных организации культуры* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню* *навигации* | *0,5* | *0,5* |
| *Структура организации культуры, режим, график работы* | *2* | *2* |
| *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* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* | *1* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры* | *1* | *1* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *2* | *2* |
| *Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры* | *1* | *1* |
| *Ссылки на автоматизированную информационную систему* | *1* | *0* |
| *Информационные сообщения о проведении независимой оценки* | *2* | *2* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки* | *1* | *1* |
| *Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)* | *1* | *1* |
| ИТОГО | *Макс значение* *31 балл* | *29,5* |

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

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2 к Порядку.

Результаты полученных оценок должны быть систематизированы и представлены 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 государственного/муниципального задания, баллы\*\* | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы\*\*\* | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| *Пример заполнения:*  |  |  |  |  |
| *МАУК «Ужурский РДК»* | *53,9* | *5,4* | *29,5* | *88,8* |
| …….. |  |  |  | …….. |

\* - определяется на основе Таблицы 2.1

\*\* - определяется на основе Таблицы 2.2

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 2.3

Представленная рабочей группой информация о качестве оказания услуг организациями культуры рассматривается на расширенном заседании общественного совета с приглашением представителей организаций культуры. Рабочая группа 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 рабочей группы 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).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района».

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры до подведомственных организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки размещаются Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» на официальных сайтах 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 Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» в части подведомственных им организаций культуры.

Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» направляются 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.

После завершения данного этапа работы по повышению качества оказания услуг организациями культуры Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» формируют 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.

9. 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) Личный опрос (социологическое исследование).

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

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 субъекта Российской Федерации комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

#  Приложение № 1

# к Порядку проведения

#  независимой оценки

**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 трем направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методике: уровень открытости и доступности информации, уровень выполнения государственного/муниципального задания, 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 (), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень выполнения государственного/муниципального задания i-ой организацией культуры;

 - 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 () определяется по формуле:

, где:

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

 - 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:

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 выполнения государственного/муниципального задания i-ой организации культуры отражает экспертную оценку качества работы организации и основывается на контроле:

- выполнения объемных показателей государственного (муниципального) задания;

- выполнения показателей качества государственного (муниципального) задания;

- обеспечения поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности.

Уровень выполнения государственного/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 государственного/муниципального задания i-ой организации культуры (), определяется по формуле:

, где:

 – уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры;

 – уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры;

 – уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры;

 – максимальное значение показателя выполнения государственного/муниципального задания. Значение показателя определяется 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»).

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

, где:

*[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей объема оказываемых услуг и 1: если госзадание перевыполнено, то (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателей объема оказываемых услуг (верхняя формула)]*

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

 – фактическое значение s-ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры за последний отчетный период;

 – 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 и муниципальных учрежденияхwww.bus.gov.ru. При отсутствии показателей исходных данных .

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

, где:

*[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей качества оказываемых услуг и 1: если госзадание перевыполнено, то (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателей качества оказываемых услуг (верхняя формула)]*

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

 – фактическое значение q-ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры за последний отчетный период;

 – 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 размещении информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. При отсутствии показателей исходных данных .

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

, где:

*[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 (перевыполнение не учитывается), если недовыполнен, то учитывается степень выполнения показателя поступлений от платных услуг (верхняя формула)]*

 – фактическое значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры за последний отчетный период;

 – 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 и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. При отсутствии показателей исходных данных .

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услугi-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах. Максимальное значение 57.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услугi-ой организацией культуры (), выражен в среднем значении и определяется по формуле:

, где:

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

 - Показатели анкетирования складываются в итоговую сумму в каждой анкете в соответствии с рейтингом показателя i-ой организацией культуры;

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»). См. таблицу 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Показатели | Кратность изучения/ опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
| 1 | Открытость доступность информации об организации культуры | Информирование о новых мероприятиях | 1 раз в год | Метод – анкетирование Показатели анкетирования складываются в каждой анкете в соответствии с рейтингом показателя. Итоговое значение удовлетворенности получателями услуг вычисляется по формуле  | да – 5 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | Уровень комфортности пребывания в организации культуры | 1 раз в год | да – 5 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | 1 раз в год | да – 3 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 1,5 балла |
| Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | 1 раз в год | да – 5 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | Простота/удобство поиска необходимого издания | 1 раз в год | да – 7 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 3,5 балла |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организаций культуры | 1 раз в год | да – 8 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 4 балла |
| Удобство графика работы |  | да – 5 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1 раз в год | да – 11 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 5,5 балла |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1 раз в год | да – 11 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 5,5 балла |
| Наличие литературы в библиотеке пользующейся спросом | 1 раз в год | да – 7 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 3,5 балла |
| Разнообразие творческих групп/кружков по интересам | 1 раз в год | да – 6 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 3 балла |
| Материально-техническое обеспечение организации культуры | 1 раз в год | да – 6 балловнет – 0 балловзатрудняюсь ответить – 3 балла |

#  Приложение № 2

# к Порядку проведения

#  независимой оценки

**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, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

| **№ в приказе** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значи-мость, балл**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях),учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Почтовый адрес | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 |
| 4 | Сведения об учредителе, учредительные документы | 1 |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам | 5 | 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 оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 6 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 2 |
| 7 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 8 | Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.  | 1 |
| 9 | Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 1 |
| 10 | 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. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | 11 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |
| 12 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |
| 13 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |
| 14 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| 15 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |
| 16 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |
| 17 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |
| 18 | Пакеты открытых данных организации культуры | 0,5 |
| 19 | Дата и время размещения информации | 0,5 |
| 20 | Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 0,5 |
| 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 | 21 | Структура организации культуры, режим, график работы | 2 |
| 22 | Информация о руководителе организации культуры, информация о мероприятиях | 1 |
| 23 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
| 24 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 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. | 25 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры | 1 |
| 26 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 2 |
| 27 | Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры | 1 |
| 28 | Ссылки на автоматизированную информационную систему | 1 |
| 29 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 2 |
| 30 | Порядок (методика) проведения независимой оценки | 1 |
| 31 | Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета) | 1 |

#  Приложение № 3

# к Порядку проведения

#  независимой оценки

**Анкета для библиотек**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата анкетирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, направленном на оценку качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (max 11 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что график работы учреждения удобен? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что поиск необходимого издания прост/удобен? (max 7 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что наличие литературы в библиотеке пользуется спросом? (max 7 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что материально-техническое обеспечение (например – комп.,/орг., техники) учреждения соответствует норме? (max 6 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие!

#  Приложение № 4

# к Порядку проведения

#  независимой оценки

**Анкета МАУК «Ужурский РДК»**

Дата анкетирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, направленном на оценку качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (max 11 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что учреждение информирует о новых мероприятиях своевременно/заранее? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что в учреждении наличие творческих групп/кружков по интересам является разнообразным? (max 6 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что материально-техническое обеспечение (например – комп.,/орг., техники, муз. инструментов и т.д.) учреждения соответствует норме? (max 6 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что в учреждении, обеспечение безопасности соответствует необходимому уровню (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности и прочее)? (max 3 баллов)
2. Считаете ли Вы, что график работы учреждения удобен? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие!

#  Приложение № 5

# к Порядку проведения

#  независимой оценки

**Анкета МБУДО «Ужурская ДШИ»**

Дата анкетирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, направленном на оценку качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны? (max 8 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (max 11 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что учреждение информирует о новых мероприятиях своевременно/заранее? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что стоимость услуг (платных) является доступной и соответствует качеству услуги? (max 5 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что материально-техническое обеспечение (например – комп.,/орг., техники; муз. инструментов и т.д.) учреждения соответствует норме? (max 6 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что в учреждении наличие творческих групп/кружков по интересам является разнообразным? (max 6 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Считаете ли Вы, что в учреждении, обеспечение безопасности соответствует необходимому уровню (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности и прочее)? (max 3 баллов)
* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить
1. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие!