



НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА  
ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

---

*Шоловский Е.В. - под*

Для подготовки ответа  
срок: до *15.05.2015*

**П.Л. Волк**

« *28* » **Апр** 2015 г.

---

*кор. в сдв 29.04.15*  
*назначен 29.04.15 в сдв -*



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минкультуры России)

Органы государственной власти  
субъектов Российской  
Федерации в сфере культуры

**ПЕРВЫЙ  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

М. Гнездииковский пер., 7/6, стр. 1, 2,  
Москва, ГСП-3, 125993  
тел. 8 (495) 629-20-08, факс 8 (495) 629-72-69  
E-mail: [kultura@mkrf.ru](mailto:kultura@mkrf.ru)

«24» апреля 2015 г. № 157-01-39-ВА

на № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Г О проекте Методических рекомендаций <sup>1</sup>

Минкультуры России направляет на рассмотрение проект Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления).

Данные «Методические рекомендации..» планируется обсудить на заседании Координационного совета по культуре при Минкультуры России 29.05.2015 г. в г. Ялта.

Замечания и предложения на указанный проект просим направить до 15.05.2015 г. по электронной почте: [denis.bezrukov@mkrf.ru](mailto:denis.bezrukov@mkrf.ru).

Контактное лицо Безруков Денис Александрович, тел. 8 (495) 692-21-89.

Приложение: на 37 л. в 1 экз.

В.В. Аристархов

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

(для органов государственной власти субъектов Российской Федерации  
и органов местного самоуправления)

---

2015 г.

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации) разработаны в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 9.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Указом Президента Российской Федерации от 7.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Приказами Минкультуры России от 02.02.2015 г. №196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры», от 20.02.2015 г. № 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 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

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

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам исполнительной власти, общественным советам по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – общественные советы по проведению независимой оценки), органам местного самоуправления, ответственным за организацию и проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

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

организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры 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. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры – Министерство культуры Российской Федерации (далее – Минкультуры России):

- формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг подведомственными организациями культуры и утверждает положение о нем (либо функции общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры возлагаются на существующий при Минкультуры России общественный совет; в этом случае общественный совет по проведению независимой оценки не создается, а в положение об уже существующем общественном совете вносятся соответствующие изменения в части полномочий);

- утверждает перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания ими услуг, с

предварительным обсуждением на общественном совете (приказ от 02.02.2015 г. №196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»);

- устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, с предварительным обсуждением на общественном совете (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»);

- устанавливает требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах Минкультуры России, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»);

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры на своем официальном сайте в сети «Интернет»;

- организует работу по обеспечению выбора организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры (далее - оператор), разрабатывает техническое задание для оператора с учетом предложений общественного совета; проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры; оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;

- рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг подведомственными организациями культуры и учитывает 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»: о федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере культуры; об общественном совете; об организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры; о показателях, 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»); о критериях оценки качества оказания услуг организациями, устанавливаемых общественным советом; об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг; о перечне организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания ими услуг (приказ от 02.02.2015 г. №196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»); о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения об улучшении качества их деятельности;

- обобщает сводную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, поступившую от органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

6. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации:

- формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положения о них (либо функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры возлагаются на существующие при органах государственной власти субъектов Российской Федерации общественные советы; в этом случае общественный совет по проведению независимой оценки не создается, а в положение об уже существующем общественном совете вносятся соответствующие изменения в части полномочий);

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

- организуют работу по обеспечению выбора оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг региональными (в случае делегирования полномочий от органов местного самоуправления – муниципальными) организациями культуры, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, разрабатывают техническое задание для оператора с учетом предложений общественного совета; проводят конкурсные процедуры и заключают государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры; оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг региональными (муниципальными) организациями культуры, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации;

- рассматривают в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, и

учитывают её при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

- направляют информацию (в случае делегирования полномочий от органов местного самоуправления) о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры в соответствующие органы местного самоуправления;

- размещают сведения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: об органах государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих размещение информации о независимой оценке качества организаций культуры; об общественном совете; об организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры; о показателях, 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»); о критериях оценки качества оказания услуг организациями, устанавливаемых общественным советом (см. п.8. настоящих методических рекомендаций); об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг (см. п.8. настоящих методических рекомендаций); о перечне организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания ими услуг (приказ от 02.02.2015 г. №196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»); о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения об улучшении качества их деятельности;

- обобщают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях

субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, и направляют ее в Минкультуры России.

7. Органы местного самоуправления:

- с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них, либо проводить независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры при помощи общественных советов, существующих при органах государственной власти субъектов Российской Федерации;

- 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»;

- организуют работу по обеспечению выбора оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, разрабатывают техническое задание для оператора, с учетом предложений общественного совета; проводят конкурсные процедуры и заключают муниципальный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры; оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований;

- в случае делегирования полномочий по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, общественным советам существующим при органах государственной власти субъектов Российской Федерации, работу по выбору оператора, сбору, обобщению и анализу информации о качестве

оказания услуг муниципальными организациями культуры, проводят указанные общественные советы;

- рассматривают в месячный срок информацию (поступившую от оператора, либо, в случае делегирования полномочий – от органов государственной власти субъектов Российской Федерации) 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;

- размещают 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; об организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры расположенными на территориях муниципальных образований; 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 перечне организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания ими услуг; о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения об улучшении качества их деятельности.

#### 8. Общественные советы по проведению независимой оценки:

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

- формируют предложения для разработки технического задания для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о

качестве оказания услуг организациями культуры, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором;

- устанавливают 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»);

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

9. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию о деятельности организаций культуры в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 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».

10. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по ее проведению,

проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года. В 2015 году независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, проводится во всех субъектах Российской Федерации.

11. Для реализации проведения независимой оценки рекомендуется привлекать организацию-оператора.

12. С учетом особенностей деятельности организаций культуры, рекомендуется применять унифицированную модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка).

Применение единой методики независимой оценки ко всем организациям культуры увеличивает уровень объективности и независимости оценок, обеспечивает снижение нагрузки (организационной и финансовой) на органы местного самоуправления в сфере культуры, обеспечивает возможность сопоставления качества оказания услуг на всей территории Российской Федерации, помогает выявить лучшие примеры управления качеством оказания услуг и распространить данный опыт среди организаций культуры.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления совместно с общественными советами принимают решения о проведении независимой оценки, которые оформляются правовыми актами соответствующих органов с указанием ответственного лица или подразделения 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 (оценку рекомендуется проводить ежегодно для выстраивания системы управления качеством услуг). Данным правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки.

Органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации формируется сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных им организациях культуры, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в органах местного самоуправления и в подведомственных им организациях культуры, расположенных на территориях муниципального образования.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления подготавливают, а общественные советы рассматривают и утверждают проект технического задания для отбора оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры и дают свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Минкультуры России (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

В техническом задании должны быть определены:

- основные каналы сбора информации для независимой оценки (см. п.13 настоящих методических рекомендаций);
- соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления с учетом предложений общественных советов формируют конкурсную документацию на проведение отбора оператора, проводят конкурсные процедуры и заключают государственные (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.

По результатам заключения государственного контракта орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в форме приказа.

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

- 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);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной оператором независимой оценки рекомендуется предоставлять данные в едином формате по всем организациям культуры, в отношении которых проводится независимая оценка.

Показатели определены приказом 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 (см. таблицу 1.1);
- 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://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).

## Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

| № в Приказе 288 | Показатель   | Единица измерения | Группа организаций              |
|-----------------|--|-------------------|---------------------------------|
| 1               | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>   |                   |                                 |
| 1.4             | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.<br>Виртуальные экскурсии по организации культуры  | от 0 до 4 баллов  | музеи                           |
| 1.5             | Информирование о предстоящих представлениях и постановках  | от 0 до 7 баллов  | театры                          |
| 1.6             | Информирование о новых мероприятиях  | от 0 до 5 баллов  | культурно-досуговые организации |
| 2               | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>  |                   |                                 |
| 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               | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>  |                   |                                 |
| 3.2             | Транспортная и пешая доступность   | от 0 до 5         | все организации                 |

| № в Приказе 288 | Показатель  | Единица измерения | Группа организаций                      |
|-----------------|---|-------------------|---|
|                 | организации культуры  | баллов            | 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  | театры, культурно-досуговые организации |
| 3.5             | Простота/удобство поиска необходимого издания   | от 0 до 7 баллов  | библиотеки                              |
| 4               | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b> |                   |   |
| 4.1             | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры        | от 0 до 8 баллов  | все организации культуры                |
| 5               | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>                                     |                   |   |
| 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                                   |
| 5.5             | Разнообразие репертуара организации культуры  | от 0 до 10 баллов | театры                                  |
| 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 настоящим методическим рекомендациям.

Таблица 1.2

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

| № в Приказе 288 | Показатель  | Единица измерения | Группа организаций       |
|-----------------|---|-------------------|--------------------------|
| 1               | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>  |                   |                          |
| 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 настоящим методическим рекомендациям.

Таблица 1.3

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

| № в Приказе 288 | Показатель   | Единица измерения | Группа организаций       |
|-----------------|--|-------------------|--------------------------|
| 1               | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>   |                   |                          |
| 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  | от 0 до 5 баллов  | все организации культуры |

| № в Приказе 288 | Показатель  | Единица измерения | Группа организаций       |
|-----------------|---|-------------------|--------------------------|
|                 | предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры  |                   |                          |
| 2               | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>   |                   |                          |
| 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 |
|                 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.<br><br>Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.   |                   |                          |
| 2.3             | 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.<br><br>Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов  | все организации культуры |
| 3               | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>   |                   |                          |
| 3.1             | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь.   | от 0 до 5 баллов  | все организации культуры |
| 4               | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>   |                   |                          |

| № в Приказе 288 | Показатель   | Единица измерения | Группа организаций       |
|-----------------|--|-------------------|--------------------------|
| 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               | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>  |                   |                          |
| 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 настоящим методическим рекомендациям.

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 соответствии с приказом от 25.02.2015 № 288 (См. Таблицу 1.1)

Таблица 2.1

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Пример заполнения: Областной театр драмы

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Дата и время оценки            | Значение оценки, баллы  |   |  | Итоговое значение, баллы |
|--------------------------------|---|---|--|--------------------------|
|                                | Показатель 1*   | ...   | Показатель N*  |                          |
| <i>Пример заполнения</i>       | <i>Информирование о предстоящих представлениях и постановках (макс 4 балла)</i> | <i>... (другие показатели для театров из таблицы 1.1)</i> | <i>Разнообразие репертуара организации культуры (макс 10 баллов)</i> |                          |
| <i>20.11.2014 – 20.12.2014</i> | <i>3,5</i>  | <i>...</i>  | <i>8,4</i>   | <i>51,9</i>              |
| <i>21.02.2015 – 21.04.2015</i> | <i>3,2</i>  | <i>...</i>  | <i>7,3</i>   | <i>50,5</i>              |
|                                |   |   |  |                          |
| <b>ИТОГО</b>                   |   |   |  | <i>51,7</i>              |

\* - 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 Методическим рекомендациям.

Таблица 2.2

## Оценка уровня выполнения государственного/муниципального задания\*

Пример заполнения: Областной театр драмы

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

| Наименование услуги   | Наименование показателя объема  | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
|---|---|-------------------|----------------------|--------------------|
| <i>Пример заполнения</i>  |   |                   |                      |                    |
| <i>Услуга "Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ"</i> | <i>Показатель объема: Количество публичных показов на стационаре и на гастролях/выездах</i> | <i>5</i>          | <i>5</i>             | <i>1</i>           |
|   | <i>Показатель качества: Средняя заповаемость зала на стационаре</i>                         | <i>70</i>         | <i>74</i>            | <i>1</i>           |
|   | <i>Показатель качества: Количество посетителей всего</i>                                    | <i>4772</i>       | <i>4890</i>          | <i>1</i>           |
| <i>Услуга "Организация и проведение фестивалей, выставок, смотров,</i>                                    | <i>Показатель объема: Количество мероприятий</i>  | <i>21</i>         | <i>21</i>            | <i>1</i>           |

|  |   |           |           |      |
|--|---|-----------|-----------|------|
| конкурсов, конференций и иных программных мероприятий силами учреждения"   |   |           |           |      |
|  | Показатель качества: Количество посещений всего | 1 077     | 1 314     | 1    |
| Доходы от оказания платных услуг   | рублей  | 1 500 000 | 1 460 927 | 0,97 |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)   |   |           |           | 6,93 |
| $N_{\text{усл}} = (1+1)/2 = 1$<br>$N_{\text{кач}} = (1+1+1)/3 = 1$<br>$N_{\text{доход}} = 1460927/1500000 = 0,97$<br>$N_{\text{задание}} = 7*(0,35*1+0,35*1+0,30*0,97) = 6,93$ |   |           |           |      |

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

Таблица 2.3

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

Пример заполнения: *Областной театр драмы*

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

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

|  |                            |      |
|--|----------------------------|------|
| сайту  |                            |      |
| 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  |
| Доступ к электронным базам 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                                 | 1                          | 0    |
| Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь                                       | 4                          | 2    |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры  | 1                          | 0    |
| Структура организации культуры, режим, график работы   | 1                          | 1    |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1                          | 1    |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры   | 1                          | 0    |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)  | 1                          | 1    |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)                  | 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  | 1                          | 1    |
| Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры   | 1                          | 0    |
| Ссылки на автоматизированную информационную систему  | 1                          | 0    |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки   | 1                          | 1    |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки   | 1                          | 0    |
| Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)                                   | 1                          | 1    |
| ИТОГО  | Макс значение<br>37 баллов | 22,5 |

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

Результаты полученных оценок должны быть систематизированы и представлены в едином формате (таблица 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         |
| <i>Пример заполнения:</i>         |   |   |  |                 |
| <i>Областной театр драмы</i>      | <i>51,70</i>  | <i>6,93</i>   | <i>22,5</i>  | <i>81,13</i>    |
|                                   |   |   |  |                 |

\* - определяется на основе Таблицы 2.1

\*\* - определяется на основе Таблицы 2.2

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

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления получают от операторов информацию по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и проводят анализ полученных данных на соответствие требованиям государственного 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).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по

улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления доводят результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры до подведомственных организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки размещаются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления на своих 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 органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в части подведомственных им организаций культуры.

Органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления 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 органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления

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.

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

1) Интернет-канал.

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

2) Виджет на сайте организации культуры.

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

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. 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).

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

Таблица 3.

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

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее

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

14. 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 4

| 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.

---

**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 методических рекомендациях: 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 ( $N_i$ ), 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 государственного/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 осуществляется 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](http://www.bus.gov.ru)).

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

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

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

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

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

$Z_i$  – 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:

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

*[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей объема оказываемых услуг и 1: если госзадание перевыполнено, то  $N_i^{\text{усл}} = 1$  (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);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*[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  $N_i^{\text{доход}} = 1$  (перевыполнение не учитывается), если невыполнен, то учитывается степень выполнения показателя поступлений от платных услуг (верхняя формула)]*

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

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

Все исходные данные для расчета уровня выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры формируются на

основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). При отсутствии показателей исходных данных  $N_i^{\text{доход}} = 0$ .

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и участвующей в расчетах целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), 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»).

**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 при казе | 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                  |
|              |   | 5  | Сведения об учредителе, учредительные документы  | 1                  |
|              | Требования к оказываемым услугам  | 6  | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг) | 3                  |
| 1.2          | (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры   | 7  | 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 | 8  | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.                                       | 1                  |
|              |   | 9  | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры                                 | 1                  |
|              |   | 10 | Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.                      | 1                  |
|              |   | 11 | Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот                                     | 1                  |
|              |   | 12 | Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.                    | 1                  |

| № в при казе | Наименование показателя  | №  | Наименование информационного объекта (требования)  | Значимость, балл |
|--------------|--|----|--|------------------|
| 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 | 13 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта     | 0,5              |
|              |  | 14 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта   | 0,5              |
|              |  | 15 | Наличие независимой системы учета посещений сайта.   | 0,5              |
|              |  | 16 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта   | 0,5              |
|              |  | 17 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту  | 0,5              |
|              |  | 18 | Бесплатность, доступность информации   | 0,5              |
|              |  | 19 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов   | 0,5              |
|              |  | 20 | Пакеты открытых данных организации культуры  | 0,5              |
|              |  | 21 | Доступ к электронным базам данных организации культуры   | 0,5              |
|              |  | 22 | Дата и время размещения информации   | 0,5              |
|              | 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 навигации.  |    |  |                  |
| 3.1          | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь.  | 24 | Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь | 4                |
|              |  | 25 | Виртуальные экскурсии по организации культуры  | 1                |

| № в при казе | Наименование показателя  | №  | Наименование информационного объекта (требования)  | Значимость, балл |
|--------------|--|----|--|------------------|
| 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 | 26 | Структура организации культуры, режим, график работы   | 1                |
|              |  | 27 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1                |
|              |  | 28 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры   | 1                |
|              |  | 29 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)  | 1                |
|              |  | 30 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)                  | 1                |
|              | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный  | 31 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры   | 1                |
|              |  | 32 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры  | 1                |
| 5.2          | 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.  | 33 | Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры   | 1                |
|              |  | 34 | Ссылки на автоматизированную информационную систему  | 1                |
|              |  | 35 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки   | 1                |
|              |  | 36 | Порядок (методика) проведения независимой оценки   | 1                |
|              |  | 37 | Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)                                   | 1                |