

УТВЕРЖДЕН  
решением Общественного совета  
при Комитете по культуре и  
искусству Мурманской области  
от 01 октября 2015 г.

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

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Мурманской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации 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 оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Мурманской области (далее – Независимая оценка), ее критерии и показатели, методику их расчета, порядок формирования и опубликования публичных рейтингов учреждений.

3. Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг организаций культуры Мурманской области, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых является Комитет по культуре и искусству Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают

государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры (далее – Учреждения).

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

5. Оценка качества работы учреждений организуется и проводится Общественным советом при Комитете по культуре и искусству Мурманской области (далее – Общественный совет при ККиИ МО) совместно с Общественными советами, созданными при органах местного самоуправления Мурманской области (далее – Общественный совет при ОМСУ МО).

Общественные советы при организации деятельности по независимой оценке качества работы Учреждений руководствуются в своей работе законодательством Российской Федерации и Мурманской области и настоящим Порядком.

6. Комитет по культуре и искусству Мурманской области:

- обеспечивает деятельность Общественного Совета при ККиИ МО;
- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг Учреждениями, расположенными на территории Мурманской области, в сети «Интернет»;
- организует работу по обеспечению выбора оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями (далее – оператор);
- разрабатывают техническое задание для оператора с учетом предложений Общественного совета при ККиИ МО;
- рассматривает совместно с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества Учреждениями и учитывают её при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений;
- размещает сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями и предложения об улучшении качества их деятельности в сети Интернет;
- обобщает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями, расположенными на территории Мурманской области, и направляет её в Министерство культуры Российской Федерации и Министерство экономического развития Мурманской области.

7. Органы местного самоуправления:

- обеспечивают деятельность Общественных Советов при ОМСУ и их взаимодействие с Общественным Советом при ККиИ МО;
- обеспечивают информирование населения муниципального образования о независимой оценке качества работы Учреждений, проводимой в форме анкетирования (в том числе в сети Интернет) в следующем объеме: перечне организаций культуры, сроках проведения оценки, формах и местах проведения оценки (в том числе в сети Интернет);
- рассматривают в месячный срок информацию, полученную от

оператора, о результатах независимой оценки качества учреждений, расположенных на территории муниципального образования и учитывают её при выработке мер по совершенствованию деятельности Учреждений;

- обеспечивают разработку, утверждение локальным нормативным правовым актом и исполнение сводного плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждений культуры, расположенных на территории муниципального образования, с учетом результатов проведенной независимой оценкой качества работы Учреждений и предложений Общественных советов по улучшению качества работы Учреждений;

- размещают сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг Учреждениями, планов мероприятий по улучшению качества их деятельности на официальных сайтах органов местного самоуправления и Учреждений в сети Интернет.

#### 8. Общественный совет при ККиИ МО:

- определяет сводный перечень Учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка, с учетом предложений Общественных советов при ОМСУ МО;

- разрабатывает Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений;

- определяет совместно с Общественным советом при ОМСУ МО задачи по проведению независимой оценки качества на муниципальном уровне в отношении Учреждений, расположенных на территории муниципального образования;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждениями;

- проводит оценку показателей качества оказания услуг, определенных приложением к настоящему порядку;

- обобщает итоги поведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- формирует предложения по улучшению качества работы Учреждений культуры с учетом предложений Общественных советов ОМСУ по улучшению качества работы учреждений, расположенных на территории муниципального образования.

#### 9. Общественные советы при ОМСУ:

- направляют Общественному совету при ККиИ МО предложения по перечню Учреждений, расположенным на территории муниципального образования, для проведения в отношении них оценки качества предоставления услуг в сфере культуры;

- осуществляют реализацию задач по проведению независимой оценки качества работы учреждения, определенных совместно с Общественным советом при ККиИ МО, проводят работу по исследованию показателей, которые определены в приложении к настоящему порядку;

- анализируют результаты независимой оценки качества с учетом

самостоятельно проведенной работы и результатов, представленных оператором;

- формируют предложения по улучшению качества работы Учреждений культуры, расположенных в муниципальном образовании, и представляют в Общественный совет при ККиИ МО.

10. Независимая оценка работы Учреждений проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

11. Перечень Учреждений, подлежащих независимой оценке в текущем году, предлагается Комитетом по культуре и искусству Мурманской области, органами местного самоуправления, Общественными советами при ОМСУ МО и утверждается решением Общественного совета при ККиИ МО.

12. Целью Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждений по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих Учреждений, а также установление диалога между Комитетом, учреждениями и гражданами – потребителями услуг.

13. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность,
- открытость и публичность,
- добровольность участия общественных объединений,
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений,
- полнота информации, используемой для проведения оценки.

## **II. Методика проведения Независимой оценки**

1. При проведении независимой оценки в отношении работы Учреждений, расположенных на территории Мурманской области, используется единая методика, которая увеличивает уровень объективности и независимости оценок, обеспечивает возможность сопоставления качества оказания услуг на всей территории Мурманской области, помогает выявить лучшие примеры управления качеством оказания услуг и распространить данный опыт среди Учреждений.

2. Независимая оценка и рейтинг Учреждений проводится в соответствии с перечнем Учреждений, утвержденным решением Общественного совета при ККиИ МО.

3. Показатели определены в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168) и распределены по следующим критериям:

- Открытость и доступность информации об организации;
- Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения;
- Время ожидания предоставления услуги;
- Доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры;

- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

4. По способу оценки показатели делятся на четыре группы:

- изучение мнения получателей услуг (осуществляется оператором);

- оценка наличия информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (осуществляется Общественными советами);

- оценка наличия информации на официальном сайте учреждений или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения (осуществляется Общественными советами);

- посещение организаций культуры (осуществляется Общественными советами в случае необходимости).

5. В рамках проведения независимой оценки сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг проводится по двум основным направлениям:

- оператор осуществляет сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг с использованием метода изучения мнения получателей услуг, в том числе онлайн опроса;

- Общественный совет при ККиИ МО и Общественные советы при ОМСУ МО осуществляют изучение и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждений и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

6. Полученные сведения о деятельности Учреждений оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы (приложение к настоящему Порядку).

7. В случае наличия в составе Учреждения филиалов сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг с использованием метода изучения мнения получателей услуг, в том числе онлайн опроса, осуществляются в отношении каждого филиала. Итоговый результат Учреждения по итогам изучения мнения получателей услуг рассчитывается как среднее арифметическое значение результатов филиальных структур Учреждения.

8. По итогам анализа полученных результатов Независимой оценки осуществляется формирование рейтинга качества работы Учреждений. Рейтинг Учреждений формируется не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года

9. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждений, размещаются на официальном сайте Комитета по культуре и искусству Мурманской области и органов местного самоуправления Мурманской области, предлагаются для общественного обсуждения.

9. По итогам проведения независимой оценки Общественным советом при ККиИ Мо и Общественными советами при ОМСУ МО разрабатывают предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждений (далее – Предложения).

10. Учреждения на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы,

размещают их на официальных сайтах Учреждений, обеспечивают их выполнение.

11. Сводные планы мероприятий по улучшению качества работы Учреждений, расположенных на территории муниципального образования, размещаются на официальных сайтах Комитета по культуре и искусству Мурманской области и органов местного самоуправления Мурманской области.

12. Комитет по культуре и искусству Мурманской области и органы местного самоуправления Мурманской области осуществляют контроль за исполнением Учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывают методическую и практическую помощь в их реализации.

### **III. Порядок формирования рейтингов**

1. Рейтинги Учреждений формируются на основе общего итогового оценочного балла среди организаций, являющихся юридическими лицами.

2. Итоговый оценочный балл представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

3. Расчет количества оценочных баллов, полученных Учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении к настоящему Порядку.

4. Учреждению, получившему наивысшую оценку качества работы – оценочный балл, присваивается первый номер в рейтинге и далее по нисходящей.

---

Приложение к Порядку проведения  
независимой оценки качества оказания услуг  
организациями культуры Мурманской  
области

**Перечень критериев и показателей независимой оценки качества работы  
организаций культуры Мурманской области**

№ п/п	Показатель	Группа организаций	Способ оценки	Ответственный за оценку	Единица измерения	Методика расчета показателя	Оценка	
							Наименование информационного объекта	Коли- чество баллов
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>							
	<i>Методика расчета:</i> сумма итоговых баллов по показателям 1.1. – 1.5. в зависимости от группы организаций							
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	все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия информации на официальном сайте организации культуры	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при ОМСУ	От 0 до 5 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия информационного объекта ему присваивается значение «0»	Полное наименование организации культуры	1
Сокращенное наименование организации культуры							0,5	
Почтовый адрес							0,5	
Схема размещения организации культуры							0,5	
Адрес электронной почты							0,5	
Контактный телефон							1	
Сведения об учредителе, учредительные документы							0,5	
Копии учредительных документов							0,5	
1.2.							Информация о	Все





	выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры		получателей услуг			опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $A = \frac{A_1 + A_2 + \dots + A_n}{N}$ , где A – значение оценки показателя, A <sub>1</sub> , A <sub>2</sub> , ..., A <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 5 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг	Удовлетворительно Неудовлетворительно	2 0
1.4.	Информирование о предстоящих представлениях, постановках, концертах	театры, филармония	изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	От 0 до 7 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $B = \frac{B_1 + B_2 + \dots + B_n}{N}$ , где B – значение оценки показателя, B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub> , ..., B <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 7 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн	Очень хорошо Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно	7 5 3 0

						опроса и опроса потребителей услуг		
1.5.	Информирование о новых мероприятиях	Культурно-досуговые организации	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	От 0 до 7 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $C = \frac{C_1 + C_2 + \dots + C_n}{N}$ , где <p>C – значение оценки показателя,  C<sub>1</sub>, C<sub>2</sub>, ..., C<sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 7 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Очень хорошо	7
							Хорошо	5
							Удовлетворительно	3
							Неудовлетворительно	0
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»</b>							
	<i>Методика расчета:</i> сумма итоговых баллов по показателям 2.1. – 2.9. в зависимости от группы организаций							
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	От 0 до 5 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $C = \frac{C_1 + C_2 + \dots + C_n}{N}$ , где <p>C – значение оценки</p>	Очень комфортно	5
							Комфортно	4
							Некомфортно	2
							Очень некомфортно	0

						показателя, С <sub>1</sub> , С <sub>2</sub> ,...С <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 5 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования	Все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия информации на официальном сайте организации культуры	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при ОМСУ	От 0 до 5 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия информационного объекта ему присваивается значение «0»	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	1
							Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
							Услуги, оказываемые на платной основе, с указанием стоимости	1
							Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1
							Информация о наличии/отсутствии ограничений по ассортименту, потребителям услуг	1

	услугами учреждения							
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	все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия информации на официальном сайте организации культуры	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при ОМСУ			Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
					от 0 до 6 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия информационного объекта ему присваивается значение «0»	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
							Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5
							Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
							Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
							Бесплатность, доступность информации	0,5
							Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
							Дата и время размещения информации	0,5

	<p>нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>						<p>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>	1
2.4.	<p>Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр,</p>	Музеи, театры, филармония	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	От 0 до 8 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $D = \frac{D_1 + D_2 + \dots + D_n}{N}$ <p>где</p>	<p>Очень хорошо</p> <p>Хорошо</p> <p>Удовлетворительно</p> <p>Неудовлетворительно</p>	<p>8</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>0</p>

	театрализованны х мероприятий, аудиогид и прочее)					D – значение оценки показателя, D <sub>1</sub> , D <sub>2</sub> ,...D <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 8 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
2.6.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	все организации культуры (библиотеки ???)	Изучение мнения получателей услуг	Организация- оператор	От 0 до 9 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $E = \frac{E_1 + E_2 + \dots + E_n}{N}$ , где E – значение оценки показателя, E <sub>1</sub> , E <sub>2</sub> ,...E <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 9 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг	Очень хорошо	9
							Хорошо	6
							Удовлетворительно	3
							Неудовлетворительно	0
2.7.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирован	библиотеки	Изучение мнения получателей услуг	Организация- оператор	От 0 до 9 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг	Намного ниже ожидаемого	9
							Ниже ожидаемого	6
							Ожидаемо	3

	ие, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)					<p>Определяется по формуле, баллы</p> $F_1 + F_2 + \dots + F_n$ $F = \frac{\dots}{N}, \text{ где}$ <p>N – значение оценки показателя,  <math>F_1, F_2, \dots, F_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 9 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Выше ожидаемого	0
2.8.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 5 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $G_1 + G_2 + \dots + G_n$ $G = \frac{\dots}{N}, \text{ где}$ <p>N – значение оценки показателя,  <math>G_1, G_2, \dots, G_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 5 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Очень удобно	5
							Удобно	4
							Неудобно	3
							Очень неудобно	0

2.9.	Наличие электронного билета/ бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения	Все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия информации на официальном сайте	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при ОМСУ	От 0 до 5 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия информационного объекта ему присваивается значение «0»	Электронный билет организации культуры/электронный каталог	2
							Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1
							Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1
							Виртуальные экскурсии по организации	1
2.10.	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 5 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $I = \frac{I_1 + I_2 + \dots + I_n}{N}$ , где I – значение оценки показателя, I <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , ..., I <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 5 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг	Очень хорошо	5
							Хорошо	4
							Удовлетворительно	3
							Неудовлетворительно	0
2.11.	Качество и	театры,	Изучение	Организация-	от 0 до 9	Оценка осуществляется	Очень хорошо	9



	содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	филармония	мнения получателей услуг	оператор	баллов	<p>путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $N = \frac{N_1 + N_2 + \dots + N_n}{N}$ <p>где</p> <p>N – значение оценки показателя,  <math>N_1, N_2, \dots, N_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 9 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	<p>Хорошо</p> <p>Плохо</p> <p>Очень плохо</p>	<p>6</p> <p>3</p> <p>0</p>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Время ожидания предоставления услуги»</b>							
	<b>Методика расчета:</b> сумма итоговых баллов по показателям 3.1. – 3.3. в зависимости от группы организаций							
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 7 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $J = \frac{J_1 + J_2 + \dots + J_n}{N}$ <p>где</p> <p>J – значение оценки показателя,  <math>J_1, J_2, \dots, J_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0</p>	<p>Очень удобно</p> <p>Удобно</p> <p>Неудобно</p> <p>Очень неудобно</p>	<p>7</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>0</p>

						до 7 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	театры, филармония, музеи	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 7 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $K = \frac{K_1 + K_2 + \dots + K_n}{N}$ <p>где</p> <p>K – значение оценки показателя, K<sub>1</sub>, K<sub>2</sub>, ..., K<sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 7 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Очень удобно	7
							Удобно	5
							Неудобно	3
							Очень неудобно	0
3.3.	Простота/удобство во электронного каталога	библиотеки	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 7 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $K = \frac{K_1 + K_2 + \dots + K_n}{N}$ <p>где</p> <p>K – значение оценки</p>	Очень хорошо	7
							Хорошо	5
							Удовлетворительно	3
							Неудовлетворительно	0

						показателя, K <sub>1</sub> , K <sub>2</sub> , ..., K <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 7 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»</b> <i>Методика расчета:</i> сумма итоговых баллов по показателям 4.1. – 4.2. в зависимости от группы организаций							
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация- оператор	от 0 до 7 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $L = \frac{L_1 + L_2 + \dots + L_n}{N}$ , где L – значение оценки показателя, L <sub>1</sub> , L <sub>2</sub> , ..., L <sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 7 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг	Очень хорошо Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно	7 5 3 0
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	Все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при	От 0 до 7 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия	Структура организации культуры График, режим работы Фамилии, имена,	1 1 1

	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		информации на официальном сайте	ОМСУ		информационного объекта ему присваивается значение «0»	отчества, должности руководящего состава организации культуры, его структурных подразделений (при их наличии)	
							Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1
							Адрес электронной почты	1
							Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
<b>5.</b>	<b>Критерии «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</b> <i>Методика расчета:</i> сумма итоговых баллов по показателям 5.1. – 5.8. в зависимости от группы организаций							
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 5 баллов	Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг  Определяется по формуле, баллы $M = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{N}$ , где M – значение оценки показателя, M <sub>1</sub> , M <sub>2</sub> , ..., M <sub>n</sub> – значение оценки показателя	Очень хорошо Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно	5 4 2 0

						потребителями услуг (от 0 до 5 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей 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	Все организации культуры	Оценка осуществляется путем определения наличия информации на официальном сайте	Общественный совет при ККиИ МО, Общественные советы при ОМСУ	от 0 до 7 баллов	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие информационного объекта. В случае отсутствия информационного объекта ему присваивается значение «0»	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
							Ссылка(баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1
							Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
							Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
							Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
							Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению	1

							качества работы организации культуры	
5.3.	Качество проведения экскурсий	музеи	Изучение мнения получателей услуг	Организация- оператор	от 0 до 4 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $P = \frac{P_1 + P_2 + \dots + P_n}{N}, \text{ где}$ <p>Р – значение оценки показателя, P<sub>1</sub>, P<sub>2</sub>, ..., P<sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 4 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Очень хорошо	4
							Хорошо	3
							Удовлетворительно	1
							Неудовлетворительно	0
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	музеи	Изучение мнения получателей услуг	Организация- оператор	от 0 до 2 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $O = \frac{O_1 + O_2 + \dots + O_n}{N}, \text{ где}$ <p>O – значение оценки показателя, O<sub>1</sub>, O<sub>2</sub>, ..., O<sub>n</sub> – значение оценки показателя</p>	Удовлетворительно	2
							Неудовлетворительно	1

						потребителями услуг (от 0 до 2 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
5.5.	Наличие информации о новых изданиях	библиотеки	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 10 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $R = \frac{R_1 + R_2 + \dots + R_n}{N}$ <p>где R – значение оценки показателя, R<sub>1</sub>, R<sub>2</sub>, ..., R<sub>n</sub> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 10 баллов), N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	Очень хорошо	10
							Хорошо	7
							Удовлетворительно	4
							Неудовлетворительно	0
5.6.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 9 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $S = \frac{S_1 + S_2 + \dots + S_n}{N}$ <p>где</p>	Очень хорошо	9
							Хорошо	6
							Удовлетворительно	3
							Неудовлетворительно	0

						<p>S – значение оценки показателя,  <math>S_1, S_2, \dots, S_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 10 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>		
5.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 10 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле, баллы</p> $T = \frac{T_1 + T_2 + \dots + T_n}{N}$ <p>где  T – значение оценки показателя,  <math>T_1, T_2, \dots, T_n</math> – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 10 баллов),  N – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг</p>	очень хорошо	10
							Хорошо	7
							Удовлетворительно	4
							Неудовлетворительно	0
5.8.	Возможность рекомендации потребителем услуги посещения учреждения	все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Организация-оператор	от 0 до 5 баллов	<p>Оценка осуществляется путем анализа результатов опроса, в том числе онлайн опроса, потребителей услуг</p> <p>Определяется по формуле,</p>	Очень хорошо	5
							Хорошо	4
							Удовлетворительно	2
							Неудовлетворительно	0



	своим близким, друзьям, знакомым				баллы $V = \frac{V_1 + V_2 + \dots + V_n}{N}$ , где $V$ – значение оценки показателя, $V_1, V_2, \dots, V_n$ – значение оценки показателя потребителями услуг (от 0 до 5 баллов), $N$ – общее количество оценок по итогам онлайн опроса и опроса потребителей услуг		
--	--	--	--	--	---	--	--

---