

# П Р И К А З

г. Тверь

от 19.06.2015

№ 51

## **Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области в 2015 году**

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» приказываю:

1. В период с 19 октября по 19 ноября 2015 года провести независимую оценку качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Тверской области.
2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области (приложение 1).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по делам культуры Тверской области Н.М. Петухову.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

**Председатель Комитета**

**Е.В. Шевченко**

## Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области

1. Независимая оценка качества проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организацией сферы культуры.

### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32)</b>			
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о	от 0 до 7 баллов	все организации	наличие информации

	результатах деятельности организации культуры		культуры	на официальном сайте организации культуры
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)</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	изучение мнения получателей услуг
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, 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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	<p>сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>			
2.4.	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2.5.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	изучение мнения получателей услуг
2.7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)</b>			
3.1.	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации

				культуры
3.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.3.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.4.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	театры, культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
3.5.	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)</b>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)</b>			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании	от 0 до 6 баллов	все организации	наличие информации

	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		культуры	на официальном сайте организации культуры
5.3.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5.	Разнообразие репертуара организации культуры	от 0 до 10 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
5.6.	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.7.	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.8.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

2. Измерение показателей, указанных в пункте 1 Порядка проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области (далее - Порядок), производится на основании порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (Приложение № 1 к Порядку).

## **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 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 (Приложение № 2 к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области).

2.2. Степень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений 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 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 19.06.2015 г. № 51 «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:

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

*[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 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:

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

*[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 услуг (работ);

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

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

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных 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:

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

[комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателя поступлений от платных услуг и 1: если план поступлений от платных услуг перевыполнен, то  $N_i^{\text{доход}} = 1$  (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 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 Порядком проведения независимой оценки качества работы в сфере культуры Тверской области.

**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)	Значимость, 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
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	6	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
		7	Материально-техническое оснащение организации культуры	2
2.2.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги,	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

№ в при казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	12	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	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
		23	Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1

№ в при казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
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
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
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.	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
		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