

Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

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

N_i – общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{откр}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{удовл}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте (N_i^{OTKP}), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

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

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» – информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Перечень информационных объектов

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s) | | Наименование информационного объекта (k) | | Уровень поисковой доступности и (Z_{iks}) в баллах |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1.1.(s ₁) | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |
| | | 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| | | 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| | | 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| | | 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| | | 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| | | 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| | | 8 | Контактные телефоны | 1 |
| | | 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| | | 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 1.2.(s ₂) | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
| | | 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| | | 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| | | 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| | | 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| | | 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| | | 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| | | 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
| | | 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 |
| | | 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 |

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{\text{удовл}}$), рассчитывается по формуле:

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

m_{ijp} – значение показателя, сформированное p -ым получателем услуги i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

P_{ij} – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|------|
| | культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Плохо, много недостатков | 2,5 | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10,0 | | |
| | | В целом хорошо | 7,5 | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | | |
| | | Совершенно не удобно | 0 | | |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов* | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 | |
| | | | нет | 0 | |
| | | Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | да | 2 | |
| | | | нет | 0 | |
| | | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | |
| | | | нет | 0 | |
| | | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | |
| | | | нет | 0 | |
| | | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да | 2 | |
| | | | нет | 0 | |
| | | 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | | | В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | | | | |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | | | | |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | | | | |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | | |
| | | В целом хорошо | 7,5 | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | | |
| | | Плохо, много нарушений | 2,5 | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | | |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно | 5,0 |
| | | Плохо | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно | 5,0 |
| | | Плохо | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно | 0 |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| | | В целом хорошо | 7,5 |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

* - Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.