



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.06.2015 № 14РВ-149

г. Красногорск

Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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 распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

1. Утвердить:

1.1. Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области (приложение № 1).

1.2. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области (приложение № 2).

2. Признать утратившим силу распоряжение Министерства культуры Московской области от 13.11.2014 № 14РВ-151 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области».

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра культуры Московской области Морковкину И.Е.

Министр культуры
Московской области

О.А. Рожнов

001925*

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением

Министерства культуры

Московской области

от «29» 06 2015 г. № 403-149

Положение

об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области

1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области (далее – Общественный совет) является постоянно действующим совещательно-консультативным органом общественного контроля, образованным в целях проведения мониторинга результатов проведения независимой оценки качества организаций в сфере культуры Московской области (далее – организации)

2. Состав Общественного совета утверждается приказом министра культуры Московской области (далее – министр).

3. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, законодательными и нормативными и правовыми актами Московской области и настоящим Положением.

4. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер.

Функции Общественного совета

5. Функциями Общественного совета при проведении независимой оценки качества работы организаций являются:

5.1. формирование перечня организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

5.2. определение критериев эффективности работы организаций, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об организациях, в том числе полноту информации об организациях и порядке предоставления услуг;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций;

удовлетворенность качеством оказания услуг;

5.3. направление в Министерство культуры Московской области:

информации о результатах оценки качества работы организаций;

предложений об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

6. Общественный совет при выполнении функций, указанных в пункте 5 настоящего Положения, вправе:

6.1. взаимодействовать с центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

6.2. приглашать на свои заседания должностных лиц центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при рассмотрении вопросов, отнесенных к их компетенции;

6.3. информировать население Московской области о результатах своей деятельности;

6.4. запрашивать и получать в установленном порядке от Министерства культуры Московской области информацию, необходимую для работы Общественного совета.

Порядок формирования Общественного Совета

7. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан Российской Федерации. В состав Общественного совета включаются граждане, представители общественных и иных организаций.

8. Информация о формировании Общественного совета размещается на официальном сайте Министерства культуры Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

Порядок деятельности Общественного совета

10. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в полугодие.

По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание. Внеочередные заседания Общественного совета при необходимости могут проводиться по инициативе министра, Председателя Общественного совета или любого члена Общественного совета при согласии не менее половины состава Общественного совета.

11. Заседания считаются правомочными при присутствии не менее половины его членов.

12. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы на год, согласованным с министром и утвержденным председателем Общественного совета, определяющим перечень вопросов, рассмотрение которых на заседаниях Общественного совета является обязательным.

13. Председатель Общественного совета, заместитель председателя Общественного совета избираются на первом заседании из числа выдвинутых членами Общественного совета кандидатур открытым голосованием.

14. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается

секретарь Общественного совета из числа сотрудников Министерства культуры Московской области. Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

15. Председатель Общественного совета:

15.1. организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;

15.2. подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Общественного совета;

15.3. вносит предложения министру по вопросу внесения изменений в состав Общественного совета и в настоящее Положение;

15.4. взаимодействует с руководством Министерства культуры Московской области по вопросам реализации решений Общественного совета.

16. Заместитель Председателя Общественного совета замещает Председателя в период его отсутствия.

17. Секретарь Общественного совета:

17.1. Обеспечивает взаимодействие со структурными подразделениями Министерства культуры Московской области и членами Общественного совета при подготовке информационно-аналитических материалов к заседаниям;

17.2. составляет проект повестки дня заседаний Общественного совета по согласованию с председателем Общественного совета;

17.3. осуществляет документационное обеспечение заседаний Общественного совета, в том числе организует подготовку материалов к заседаниям Общественного совета и проектов его решений;

17.4. уведомляет членов Общественного совета о дате, месте, времени проведения и повестке дня очередного заседания Общественного совета, обеспечивает их необходимыми справочными и информационными материалами;

17.5. обеспечивает оформление протоколов заседаний Общественного совета и рассылку их копий членам Общественного совета, заинтересованным организациям, министру в течение семи рабочих дней после оформления протокола и его подписания.

18. Члены Общественного совета:

18.1. вносят предложения по формированию повестки дня заседаний Общественного совета;

18.2. вносят предложения в план работы Общественного совета;

18.3. вносят предложения по формированию экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом;

18.4. возглавляют рабочие группы, формируемые Общественным советом;

18.5. участвуют в подготовке материалов по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;

18.6. обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании;

18.7. лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

19. Решения Общественного совета принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих), оформляются протоколом, который подписывается Председателем Общественного совета, а в случае его отсутствия – председательствующим на заседании заместителем

Председателя Общественного совета и секретарем Общественного совета. Протоколы заседаний Общественного совета размещаются на официальном сайте Министерства культуры Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

20. При равенстве голосов Председатель Общественного совета имеет право решающего голоса.

21. Первое заседание до избрания председателя Общественного совета открывает и ведет министр, либо уполномоченное им лицо.

22. Министр, представители Министерства культуры Московской области могут участвовать в заседаниях Общественного совета без права голоса. На заседании Общественного совета могут также приглашаться иные лица, не являющиеся членами Общественного совета.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

распоряжением

Министерства культуры

Московской области

от « 29 » 06 2015 г. № 402-449

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы организаций
в сфере культуры Московской 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 в сфере культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 28 баллов)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организации сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации	от 0 до 7 баллов	все организации сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры

1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 4 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.6	Информирование о творческих мероприятиях	от 0 до 4 баллов	все организации сферы культуры	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38 баллов)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации сферы 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 сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения,	от 0 до 6 баллов	все организации сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры

	форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организации сферы 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 сферы культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27 баллов)			
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь	от 0 до 5 баллов	все организации сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации сферы культуры	изучение мнения получателей услуг

3.3	Удобство графика работы организации	от 0 до 5 баллов	Все организации сферы 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
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13 баллов)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 8 баллов	все организации сферы культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, ее 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 сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60 баллов)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	от 0 до 11 баллов	все организации сферы культуры	изучение мнения получателей услуг

5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций; 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 сферы культуры	наличие информации на официальном сайте организации сферы культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие репертуара организации	от 0 до 10 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
5.6	Материально-техническое обеспечение организации	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 культурно-досуговых формирований, 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 Московской области (далее – Порядок), производится на основании порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (Приложение № 1 к Порядку).

Приложение № 1
к Порядку проведения
независимой оценки качества
работы организаций
в сфере культуры Московской области,
утвержденному распоряжением
Министерства культуры
Московской области
от « 29 » 06 2015 г. № 14 П/Б/149

**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: 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 (Приложение № 2 к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской 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/муниципального задания определяется на основе открытых данных официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и информации, предоставленной организацией культуры (www.bus.gov.ru).

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

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

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

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

$N_i^{доход}$ – 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.

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

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

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

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

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

$N_{is}^{план}$ – 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). При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{усл} = 0$.

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

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

[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). 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 недовыполнен, 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). При отсутствии показателей исходных данных $N_i^{\text{доход}} = 0$.

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте 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 организаций в сфере культуры Московской области.

Приложение № 2
к Порядку проведения
независимой оценки качества
работы организаций
в сфере культуры Московской области,
утвержденному распоряжением
Министерства культуры
Московской области
от « 29 » 06 2015 г. № 148/148

**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.

№ показателя в Порядке	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1	Полное и сокращенное наименование организации, 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	6	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
		7	Материально-техническое оснащение организации культуры	2

№ показателя в Порядке	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значи- мость, балл
2.2	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией. 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
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	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

№ показателя в Порядке	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	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. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	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
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	Фамилии, имена, отчества, должности	26	Структура организации культуры, режим, график работы	1

№ показателя в Порядке	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	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; 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