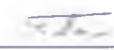


**ПРИНЯТА**  
на заседании общественного совета  
по независимой оценке качества  
работы государственных  
(муниципальных) учреждений,  
оказывающих социальные услуги в  
сферах образования, культуры,  
физической культуры и спорта,  
здравоохранения и социального  
обслуживания населения  
Протокол от «26» августа 2015 г.  
№ 22

**СОГЛАСОВАНА**  
Первый заместитель  
начальника департамента  
внутренней и кадровой  
политики области

  
\_\_\_\_\_ О.А. Павлова  
«28» августа 2015 г.

### **Методика независимой оценки качества работы организаций культуры**

1. Методика независимой оценки качества организаций культуры (далее – Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению области социальных услуг в сфере культуры.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;

- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении:

- создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства

культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169.

5. Качество работы организаций культуры оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- 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 учреждения
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

6. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг все типы организаций культуры разделяются на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг (таблица 1). Для каждой группы определено количество собираемых в процессе опроса анкет.

**Таблица 1**

<b>Группа организаций культуры</b>	<b>Параметры</b>	<b>Количество анкет</b>
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

8. Для проведения независимой оценки общественным советом по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее – Общественный совет) совместно с организацией-оператором в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденными Первым заместителем Министра культуры Российской Федерации В.В. Аристарховым 7 августа 2015 года, разрабатываются бланки оценки и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

9. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры представляются организацией-оператором в виде сводной итоговой таблицы:

Таблица 2.

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Организация А	60	7	33	100

10 Организация-оператор в течение месяца после завершения этапа независимой оценки представляет в Общественный совет результаты независимой оценки организаций культуры.

11 После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» (<http://narod-expert.ru>) в разделе «Независимая оценка».

12. Независимая оценка в учреждениях проводится поквартально. В одном и том же учреждении оценка проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года. Сроки проведения независимой оценки в разрезе муниципальных образований устанавливает Общественный совет.

## Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа №288*	Показатель	Музеи	Библиотеки	Культурно-досуговые организации	Театры
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>				
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	-	-	-
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	-	-	-	от 0 до 7 баллов
1.5	Информирование о новых мероприятиях	-	-	от 0 до 7 баллов	-
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	-	-	от 0 до 8 баллов
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	-	от 0 до 9 баллов	-	-
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов			
2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов			
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	-	-	-	от 0 до 9 баллов
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов			
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7	-	-	от 0 до 7

Пункт приказа №288*	Показатель	Музеи	Библиотеки	Культурно-досуговые организации	Театры
		баллов			баллов
3.3	Простота/удобство электронного каталога	-	от 0 до 7 баллов	-	-
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов			-
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	-	-	-
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	-	-	-
5.5	Наличие информации о новых изданиях	-	от 0 до 10 баллов	-	-
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	-	-	от 0 до 9 баллов	-
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	-	-	от 0 до 10 баллов	-
<b>Максимальный балл:</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

\*Приказ Минкультуры России № 288 от 25 февраля 2015 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Примечание:**

Соотношение балльных значений показателей и % респондентов, которые оценивают данные показатели на: «очень хорошо» + «хорошо»

<u>При оценке по шкале от 0 до 2</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 4</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 5</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 7</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 8</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 9</u>		<u>При оценке по шкале от 0 до 10</u>	
баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
0	0-40	0	0-20	0	0-20	0	0-14	0	0-10	0	0-10	0	0-9
1	41-70	1	21-40	1	21-36	1	15-27	1	11-22	1	11-20	1	11-19
2	71-100	2	41-60	2	37-53	2	28-40	2	23-34	2	21-30	2	20-28
		3	61-80	3	54-70	3	41-53	3	35-46	3	31-40	3	39-37
		4	81-100	4	71-87	4	54-66	4	47-58	4	41-50	4	48-45
				5	88-100	5	67-79	5	59-70	5	51-60	5	46-54
						6	80-92	6	71-82	6	61-70	6	55-63
						7	92-100	7	83-94	7	71-80	7	64-73
								8	95-100	8	81-90	8	74-83
										9	91-100	9	83-93
												10	94-100

## Анкеты для изучения мнения получателей услуг

### Анкета для культурно-досуговой организации

#### Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы культурно-досуговой организации, в котором Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайте [narod-expert.ru](http://narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице  
(где 1 – «очень плохо», 2 – «плохо», 3 – «удовлетворительно», «нейтрально»,  
4 – «хорошо», 5 – «очень хорошо»)

№	Комфортность условий и доступность получения услуг	Поставьте оценку по 5-ти балльной шкале
1	Информирование населения о новых мероприятиях, проводимых в организации культуры	
2	Комфортность пребывания в организации культуры (наличие мест для сидения, гардероба, чистота помещений и так далее)	
3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	
4	Удобство графика работы организации культуры	
5	Удобство использования электронных сервисов (в том числе и с помощью мобильных устройств)	
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
7	Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в организации культуры в целом	
8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	
9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	

**Благодарим за участие в опросе!**

## Анкета для библиотеки

### **Уважаемый респондент!**

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы библиотеки, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайте [narod-expert.ru](http://narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице (где 1 – «очень плохо», 2 – «плохо», 3 – «удовлетворительно», «нейтрально», 4 – «хорошо», 5 – «очень хорошо»)

№	Комфортность условий и доступность получения услуг	Поставьте оценку по 5-ти балльной шкале
1	Комфортность пребывания в библиотеке (наличие мест для сидения, гардероба, чистота помещений и так далее)	
2	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	
3	Транспортная и пешая доступность библиотеки	
4	Удобство использования электронных сервисов (в том числе и с помощью мобильных устройств)	
5	Удобство графика работы библиотеки	
6	Простота/удобство электронного каталога	
7	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	
8	Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в библиотеке в целом	
9	Наличие информации о новых изданиях	

**Благодарим за участие в опросе!**



## Анкета для музея

### Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы музея. Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайте [narod-expert.ru](http://narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице  
(где 1 – «очень плохо», 2 – «плохо», 3 – «удовлетворительно», «нейтрально»,  
4 – «хорошо», 5 – «очень хорошо»)

№	<b>Комфортность условий и доступность получения услуг</b>	<b>Поставьте оценку по 5-ти балльной шкале</b>
1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею	
2	Комфортность пребывания в учреждении (наличие мест для сидения, гардероба, чистота помещений и так далее)	
3	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	
4	Транспортная и пешая доступность учреждения	
5	Удобство использования электронных сервисов (в том числе и с помощью мобильных устройств)	
6	Удобство графика работы учреждения	
7	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	
8	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	
9	Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении в целом	
10	Качество проведения экскурсий	
11	Разнообразие экспозиций организации культуры	

**Благодарим за участие в опросе!**

## Анкета для театра

### **Уважаемый респондент!**

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы театра. Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайте [narod-expert.ru](http://narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице (где 1 – «очень плохо», 2 – «плохо», 3 – «удовлетворительно», «нейтрально», 4 – «хорошо», 5 – «очень хорошо»)

№	Комфортность условий и доступность получения услуг	Поставьте оценку по 5-ти балльной шкале
1	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	
2	Комфортность пребывания в учреждении (наличие мест для сидения, гардероба, чистота помещений и так далее)	
3	Дополнительные услуги организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	
4	Транспортная и пешая доступность учреждения	
5	Удобство использования электронных сервисов (в том числе и с помощью мобильных устройств)	
6	Удобство графика работы учреждения	
7	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	
8	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	
9	Качество и содержание полиграфических материалов (программ, буклетов, флаеров)	

**Благодарим за участие в опросе!**

Форма представления итогов оценки уровня удовлетворенности качеством  
оказания услуг

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы			Итоговое значение, баллы (сумма)
	Показатель 1*	...	Показатель N*	
<i>20.11.2014 – 20.12.2014</i>				
<i>21.02.2015 – 21.04.2015</i>				
<b>ИТОГО</b> (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				

Приложение 4

Показатели, формирующиеся на основании оценки открытости и доступности информации организации культуры на  
Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, балл
1	2	3	4=2*3
Общая информация об учреждении;	1	0 – информационный объект не найден на сате <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ;  1 – информационный объект найден на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1		
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1		
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1		
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1		
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1		
<b>Максимальное значение</b>			<b>7 баллов</b>

Показатели, формирующиеся на основании оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте  
организации культуры

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень доступности поисковой информационной объекта	Фактическое значение, баллы	
1	2	3	4=2*3	
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1 –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;		
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
Адрес электронной почты	1			
Структура организации культуры	1			
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1			
Общая информация об учреждении;	1			
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1		0,5 –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1			
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1			
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1		0 –информационный объект не найден (число переходов превышает 10)	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1			
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1			
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1			
Ограничения по ассортименту услуг	0,5			

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы
1	2	3	4=2*3
Ограничения по потребителям услуг.	0,5		
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1		
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5		
Стоимость оказываемых услуг.	0,5		
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1		
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5		
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		
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1		
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 культуры	1		
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1		
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности	1		

<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Степень поисковой доступности информационного объекта</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
1	2	3	4=2*3
руководящего состава организации культуры			
Режим, график работы организации культуры	1		
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1		
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2		
<b>Максимальное значение</b>			<b>33 балла</b>