

**Порядок**  
проведения независимой оценки качества оказания услуг  
учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха

**1. Общие положения**

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха является одной из форм общественного контроля и проводится в соответствии с настоящим Положением.

1.4. Независимой оценке качества оказания услуг подлежат муниципальные учреждения сферы культуры Городского округа Балашиха (далее – учреждения культуры), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают муниципальные услуги в сфере культуры на территории Городского округа Балашиха.

1.5. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее – независимая оценка качества) используется общедоступная информация об учреждениях культуры, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

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

1.7. Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, приведен в приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.8. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Городского округа Балашиха приведены в

приложении № 2 к настоящему Порядку.

## **2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг**

2.1. Уполномоченным органом, ответственным за организацию проведения в Городском округе Балашиха (далее – Городской округ) независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры, расположенными на территории Городского округа, является Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

2.2. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества Управлением культуры создается общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и утверждается положение об общественном совете.

2.3. Общественный совет по проведению формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций, общественных объединений (союзов, ассоциаций) потребителей. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

2.4. Информация о деятельности общественного совета размещается Управлением культуры на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

2.5. Управление культуры:

- обеспечивает проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (далее - оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

- по результатам заключения муниципального контракта оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

2.6. Общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

определяют перечни учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципального контракта, заключаемого Управлением культуры с оператором;

устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (дополнительно к установленным настоящим Положением общим критериям);

осуществляют независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры с учетом информации, представленной оператором;

представляют соответственно в Управление культуры результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2.7. Управление культуры по результатам заключения муниципальных контрактов оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также при необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности данных учреждений, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения культуры).

2.8. Поступившая в органы местного самоуправления Городского округа Балашиха информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры подлежит обязательному рассмотрению Управлением культуры в месячный срок и учитывается им при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2.9. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления Городского округа Балашиха, Управления культуры в сети «Интернет» и на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет».

2.10. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3. Информационная открытость учреждений культуры**

3.1. Учреждения культуры, указанные в пункте 1.4 настоящего Порядка, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

дата создания учреждения культуры, его учредитель, учредители, место нахождения учреждения культуры и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

структура и органы управления учреждения культуры;

виды предоставляемых услуг учреждением культуры;

материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

копия устава учреждения культуры;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Городского округа порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

информация, которая размещается, публикуется по решению учреждения культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным органом исполнительной власти и Управлением культуры необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры информация.

3.2. Информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Порядка, размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления Городского округа Балашиха, Управления культуры и учреждений культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.3. Органы местного самоуправления Городского округа Балашиха Управление культуры и учреждения культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

Приложение № 1  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества оказания услуг  
учреждениями культуры Городского  
округа Балашиха

**Перечень показателей,  
характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг  
учреждениями культуры**

№ п/п	Показатель	Источник информации (способ оценки)	Группа учреждений	Диапазон значений показателей
1	2	3	4	5
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры (0 - 28 баллов)</b>			
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе, учредительные документы	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 4
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 5
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 7
1.4.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи	0 - 4
1.5.	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	изучение мнения получателей услуг	театры	0 - 4
1.6.	Информирование о творческих мероприятиях	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 4
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 38 баллов)</b>			
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5

1	2	3	4	5
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры, включая услуги на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы и условия их предоставления	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 5
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. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должны быть доступны не более, чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 6
2.4.	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	изучение мнения получателей услуг	музеи	0 - 5
2.5.	Стоимость услуг: доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5
2.6.	Стоимость дополнительных услуг: ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, ее соответствие качеству услуги	изучение мнения получателей услуг	библиотеки	0 - 7
2.7.	Обеспечение безопасности: охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0 - 27 баллов)</b>			
3.1.	Электронный билет учреждения культуры/возможность бронирования билетов/ электронная очередь	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 5

1	2	3	4	5
3.2.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5
3.3.	Удобство графика работы учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5
3.4.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	изучение мнения получателей услуг	культурно-досуговые учреждения	0 - 5
3.5.	Простота/удобство поиска необходимого издания	изучение мнения получателей услуг	библиотеки	0 - 7
3.6.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 10
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (0 - 13 баллов)</b>			
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 8
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества предоставления услуг	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 5
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 50 баллов)</b>			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждением культуры	изучение мнения получателей услуг	все учреждения культуры	0 - 6

1	2	3	4	5
5.3.	<p>Качество и полнота информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок оценки качества работы учреждения культуры на основании определенных критериев эффективности работы учреждений культуры;</li> <li>- результаты независимой оценки качества оказания услуг;</li> <li>- предложения об улучшении качества деятельности учреждения культуры;</li> <li>- план по улучшению качества работы учреждения культуры</li> </ul>	официальный сайт учреждения культуры	все учреждения культуры	0 - 6
5.4.	Качество проведения экскурсий	изучение мнения получателей услуг	музеи	0 - 4
5.4.	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг	музеи	0 - 4
5.4.	Разнообразие репертуара учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг	театры	0 - 10
5.4.	Наличие литературы, пользующейся спросом	изучение мнения получателей услуг	библиотеки	0 - 7
5.4.	Разнообразие культурно-досуговых формирований, творческих групп, кружков по интересам	изучение мнения получателей услуг	культурно-досуговые учреждения	0 - 6
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	изучение мнения получателей услуг	культурно-досуговые учреждения	0 - 6

**Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры.**

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте учреждения культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета - специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры, где пользователь сможет ответить на

вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия данного учреждения.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных учреждений культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении учреждения культуры, осуществляется только с согласия данного учреждения.

5) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения.



Приложение № 2  
к приказу Управления культуры  
Администрации  
Городского округа Балашиха  
от 03.03.2017 № 21

**Методические рекомендации  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями  
культуры Городского округа Балашиха**

1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2. Уполномоченным органом, ответственным за организацию проведения в Городском округе Балашиха независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры, расположенными на территории Городского округа Балашиха, является Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха.

3. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха проводится Общественным советом при Управлении культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

4. Управление культуры обеспечивает проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (далее - оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд.

5. Независимая оценка качества оказания услуг учреждения культуры, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года.

6. Оператором может выступать организация, заключившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд муниципальный контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

В соответствии с письмом Минтруда России от 26.09.2014 № 11-3/10/П-5546 организацией - оператором также может выступать муниципальное учреждение в рамках муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности.

7. Измерение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, приведенных в приложении № 1 к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, производится на основании порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с приложением 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

8. Правовой основой для организации работы и проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры являются нормативные правовые акты и инструктивно-методические материалы, указанные в приложении 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

**Порядок  
измерений при независимой оценке качества оказания услуг  
учреждениями культуры**

1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - организациями культуры) предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

открытость и доступность информации об учреждении культуры;  
комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;  
время ожидания предоставления услуги;  
доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;  
удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях:

уровень открытости и доступности информации;  
уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями 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:

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

$N_i$  откр. - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

$N_i$  задание - уровень выполнения муниципального задания *i*-ой организацией культуры;

$N_i$  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 учреждения культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте *i*-ой организации культуры ( $N_i$  откр.) определяется по формуле:

$$N_i \text{ откр.} = \sum i_k + P_{ik} + Z_{ik}, \text{ где:}$$

$P_{ik}$  - 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 настоящих Методических рекомендаций).

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

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

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется 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 муниципального задания *i*-ой организации культуры отражает экспертную оценку качества работы учреждения культуры и основывается на контроле:

- выполнения объемных показателей муниципального задания;
- выполнения показателей качества муниципального задания;
- обеспечения поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности.

Уровень выполнения муниципального задания определяется на основе открытых данных официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и информации об организации культуры, размещаемой на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3.1. Уровень выполнения муниципального задания *i*-ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_{\text{задание}} = Z_i \times (0,35 \times N_{\text{исл}} + 0,35 \times N_{\text{кач}} + 0,30 \times N_{\text{доход}}), \text{ где}$$

$N_{\text{исл}}$  – уровень выполнения утвержденных объемных показателей муниципального задания;

$N_{\text{кач}}$  - уровень выполнения утвержденных показателей качества муниципального задания;

$N_{\text{доход}}$  - уровень выполнения утвержденных поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности;

$Z_i$  – максимальное значение показателя выполнения муниципального задания.

Значение показателя определяется в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

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

$$N_{\text{исл}} = \min \left\{ \frac{1}{s} \times \sum_{s=1}^s \frac{N_{\text{факт}}}{N_{\text{план}}} \right.$$

где

комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей объема оказываемых услуг и 1: если муниципальное задание перевыполнено, то  $N_{\text{исл}} = 1$  (перевыполнение не учитывается), если невыполнено, то учитывается степень выполнения показателей объема оказываемых услуг (верхняя формула)

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

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

$N_{tsплан}$  – плановое (утвержденное) значение  $s$  –ого показателя объема оказываемых муниципальных услуг (выполнения работ) для  $i$ -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных объемных показателей оказываемых муниципальных услуг (выполнения 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  $N_{iусл} = 0$ .

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

$$N_{iкач} = \min_q \frac{1}{q} \times \sum_1^q \frac{N_{tqфакт}}{N_{tqплан}}$$

где

комментарий к формуле: выбирается минимальное значение из двух параметров – степень выполнения показателей качества оказываемых услуг и 1: если муниципальное задание перевыполнено, то  $N_{iкач} = 1$  (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателей качества оказываемых услуг (верхняя формула)

$Q$  – количество утвержденных показателей качества оказываемых муниципальных услуг (выполнения работ);

$N_{tqфакт}$  – фактическое значение  $s$  –ого показателя качества оказываемых муниципальных услуг (выполнения работ) для  $i$ -ой организации культуры за последний отчетный период;

$N_{tqплан}$  – плановое (утвержденное) значение  $s$  –ого показателя качества оказываемых муниципальных услуг (выполнения работ) для  $i$ -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей качества оказываемых муниципальных услуг (выполнения 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  $N_{iкач} = 0$ .

3.4. Уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности для  $i$ -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_{iдоход} = \min_1 \frac{D_{iфакт}}{D_{iплан}}$$

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  $N_{iдоход} = 1$  (перевыполнение не учитывается), если недовыполнено, то учитывается степень выполнения показателя поступлений от платных услуг (верхняя формула)

$D_{iфакт}$  – фактическое значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры за последний отчетный период;

$D_{iплан}$  – плановое (утвержденное) значение 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 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](http://www.bus.gov.ru)). При отсутствии показателей исходных данных  $N_{\text{доход}} = 0$ .

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  $N_{\text{удовл}}$  определяется по формуле:

$$N_{\text{удовл}} = \min_p \frac{1}{x} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где}$$

$P$  - 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 учреждениями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приложение № 1 к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры).

Приложение 2  
к Методическим рекомендациям  
по проведению независимая  
оценка качества оказания услуг  
учреждениями культуры  
Городского округа Балашиха

**Значимость информационных объектов  
для оценки уровня открытости и доступности информации  
на официальном сайте учреждения 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	2	3	4	5
1.1.	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе, учредительные документы	1	Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы	1
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры	6	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
		7	Материально-техническое оснащение учреждения культуры	2
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры, включая услуги на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы и условия их предоставления	8	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры	1
		9	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1
		10	Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры	1
		11	Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость услуг.	1
		12	Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1

1	2	3	4	5
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. Доступ к электронным базам данных учреждения. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должны быть доступны 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	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		18	Бесплатность, доступность информации на сайте	0,5
		19	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		20	Пакеты открытых данных учреждения культуры.	0,5
		21	Доступ к электронным базам данных учреждения культуры	0,5
		22	Дата и время размещения информации.	0,5
		23	Любой документ или информация должны быть доступны не более, чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0,5
3.1.	Электронный билет учреждения культуры/возможность бронирования билетов/ электронная очередь	24	Электронный билет учреждения культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/ электронная очередь	4
		25	Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, его структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества предоставления услуг	26	Режим, график работы;	1
		27	Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1
		28	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1
		29	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1

1	2	3	4	5
		30	Онлайн-консультант учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителями учреждения культуры)	1
5.3.	<p>Качество и полнота информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок оценки качества работы учреждения культуры на основании определенных критериев эффективности работы учреждений культуры;</li> <li>- результаты независимой оценки качества оказания услуг;</li> <li>- предложения об улучшении качества деятельности учреждения культуры;</li> <li>- план по улучшению качества работы учреждения культуры</li> </ul>	31	Результаты независимой оценки качества оказания услуг	1
		32	Предложения об улучшении качества деятельности учреждения культуры	1
		33	Ссылки на оценку качества оказания услуг учреждением 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



**Перечень  
нормативных правовых актов и инструктивно-методических материалов  
для организации работы и проведению независимой оценки качества  
оказания услуг учреждениями культуры**

**1. Нормативные правовые акты.**

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

Федеральный закон № 256 от 21 июля 2014 г. «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».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (статья 36.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

Указ Президента Российской Федерации № 597 от 7 мая 2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

Постановление Правительства Российской Федерации № 662 от 5 августа 2013 г. «Об осуществлении мониторинга системы образования».

Постановление Правительства Российской Федерации № 1239 от 24 ноября 2014 г. «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Распоряжение Правительства Российской Федерации № 53-р от 20 января 2015 г. «О внесении изменений в план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р».

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией». Показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, устанавливаются Министерством образования и науки Российской Федерации.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации №1091 от 6 августа 2013 г. «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

Приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 886 от 17 ноября 2014 г. «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1547 от 5 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. «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».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Постановление Правительства Московской области от 21.12.2016 № 976/47 «Об организации проведения в Московской области независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Распоряжение Министерства культуры Московской области от 29.06.2015 № 14РВ-149 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области».

Распоряжение Министерства культуры Московской области от 27.09.2016 № 15РВ-214 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Московской области».

## **2. Инструктивно-методические материалы.**

Письмо Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 26 сентября 2014 г. № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утверждены заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1 апреля 2015 г.).

Письмо Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19 февраля 2016 г. № 11-3/10/В-1108 «Руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

Письмо Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 9 января 2017 г. № 11-3/10/В-1 «Руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере социальной защиты (по списку)».