

УТВЕРЖДЕН
решением общественного совета
при Министерстве искусства
и культурной политики Ульяновской
области по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры
Основание: протокол заседания общественного
совета при Министерстве
искусства и культурной политики
Ульяновской области по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры
от 09.08.2018 № 2

Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ульяновской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с проектом Приказа Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1.2. Настоящий порядок определяет методику проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества), критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета.

1.3. Контроль за проведением независимой оценки качества осуществляется общественным советом при Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – общественный совет).

II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества проводится согласно принятым критериям и показателям данного Порядка.

2.2. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществляется в целях независимой оценки качества, которая проводится в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»),

2.3. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится организациями, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно - оператор, государственный (муниципальный) контракт).

2.4. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее - выявление мнения граждан) проводится в объемах и в сроки, установленные в соответствии с условиями государственного (муниципального контракта).

2.5. Целью выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры является получение данных о качестве условий оказания услуг в организациях культуры для установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг согласно утвержденным общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - критерии оценки качества):

- 1) открытость и доступность информации об организации/учреждении;
- 2) комфортностью условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость, работников организации/учреждения;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

2.6. Задачи выявления и обобщения мнения граждан:

- а) выявление удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания;
- б) выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
- в) обобщение полученных результатов и определение значений показателей независимой оценки;
- г) сравнение удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания в разрезе: организаций культуры, отраслей культуры, муниципальных образований, субъектов Российской Федерации;
- д) подготовка предложений по устранению выявленных проблем и улучшению условий оказания услуг.

2.7. Выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг (оценка удовлетворенности условиями оказания услуг) проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно - показатели оценки качества):

- 1) оценка удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации/учреждении оценивается по показателю оценки качества «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры»;
- 2) оценка удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг оценивается по показателю оценки качества «доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры»;
- 3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов оценивается по показателю оценки качества «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»;
- 4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения оценивается по показателям оценки качества: «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию культуры», «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры», «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия»;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг оценивается по показателям оценки качества: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры)», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры».

2.8. В качестве основного метода выявления мнения граждан применяется опрос граждан, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирование потребителей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в сети «Интернет» на официальном сайте организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, а также органа исполнительной власти).

2) интервьюирование потребителей услуг,

3) телефонный опрос потребителей услуг.

2.9. В качестве потребителей услуг выступают граждане, получившие услугу в организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в отчетном году, либо их законные представители.

2.10. Объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры формируется в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации культуры в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

2.11. Рекомендуемый минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

2.12. Выборочная совокупность респондентов формируется посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, либо по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг.

2.13. Выявление мнения граждан проводится в отчетном календарном году, в котором проводится независимая оценка качества.

2.14. Проведение опроса граждан осуществляется по анкете, разработанной оператором самостоятельно (далее - Анкета оператора) с учетом рекомендуемых вопросов, содержащихся в примерной анкете для опроса, образец которой представлен в приложении №1 к Порядку.

2.15. Оператор может привлекать к проведению опроса анкетеров (интервьюеров). При этом оператор осуществляет контроль качества работы привлеченных анкетеров (интервьюеров).

2.16. Оценка удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определяется в соответствии с ответами получателей услуг на вопросы анкеты, для чего в Примерной анкете предусмотрены две шкалы ответов (соответствующие оценке по пятибалльной системе):

1) по первой шкале ответов:

а) удовлетворен;

б) скорее удовлетворен, чем нет;

- в) скорее неудовлетворен;
 - г) не удовлетворен;
 - д) затрудняюсь ответить.
- 2) по второй шкале ответов:
- а) очень хорошо;
 - б) хорошо;
 - в) плохо;
 - г) очень плохо;
 - д) затрудняюсь ответить.

2.17. При оценке удовлетворенности условиями оказания услуг учитывается число потребителей услуг, выбравших при опросе первые два ответа на вопросы, а именно:

- а) «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем нет», если ответы на вопросы анкеты сформулированы по первой шкале ответов;
- б) «очень хорошо» и «хорошо», если ответы вопросы анкеты сформулированы по второй шкале ответов.

Число респондентов, выбравших эти варианты ответов, соотносится с общим числом опрошенных потребителей услуг.

При оценке удовлетворенности граждан условиями доступности услуг для инвалидов число респондентов из числа потребителей услуг-инвалидов, выбравших первые два варианта ответов, соотносится с общим числом опрошенных потребителей услуг-инвалидов.

2.18. В случае, если в организации культуры в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка удовлетворенности условиями доступности услуг для инвалидов проводится с привлечением независимых внешних экспертов.

В состав внешних экспертов могут входить:

- представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан,
- представители общероссийских общественных объединений инвалидов,
- представители общероссийских общественных организаций ветеранов,
- представители волонтерских организаций.

Численность независимой экспертной группы - не менее 7 (9) человек.

Состав и число экспертов, входящих в независимую экспертную группу, согласовывается с общественным советом по независимой оценке качества, созданном при соответствующем государственном органе исполнительной власти (органе местного самоуправления).

При оценке удовлетворенности граждан условиями доступности услуг для инвалидов в случае привлечения экспертов число респондентов из числа экспертов, выбравших первые два варианта ответов, соотносится с общим числом экспертов, участвовавших в такой оценке.

2.19. Итоги выявления и обобщения мнения граждан включаются составной частью в отчет оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и содержат:

- 1) перечень организаций культуры, в которых проводилось выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг;
- 2) описание проведенного опроса:
 - а) временной период проведения опроса (даты начала и окончания проведения опроса)
 - б) способ и форма проведения опроса;
 - в) объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, участвовавших в опросе, и их доля в генеральной совокупности);
 - г) параметры выборочной совокупности (основные характеристики респондентов);
- 3) результаты выявления и обобщения мнения граждан:

- а) удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества;
- б) примеры организаций с высокой и низкой удовлетворенностью условиями оказания услуг (по отдельным показателям);
- 4) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры:
 - а) основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе выявления и обобщения мнения граждан (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг);
 - б) основные пожелания граждан по улучшению условий оказания услуг;
 - в) предложения по устранению выявленных проблем и повышению качества условий оказания услуг.

III. Порядок расчета показателей

3.1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - Единый порядок) определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества и их интерпретации.

3.2. Применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости;

итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества - количественная оценка качества условий оказания услуг в баллах, рассчитанная по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в сфере культуры Ульяновской области (муниципального образования Ульяновской области).

3.3. Единый порядок устанавливает для организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества, единые:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;

- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей, их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

3.4. Независимая оценка качества в отношении организаций культуры проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ независимая оценка качества в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

3.5. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается значимость критериев оценки качества, приведенная в Приложении №2.

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

3.6. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3.7. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в Приложении №3.

3.8. Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации культуры, и пр.).

3.9. Значение показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества определяется с учетом значений параметров показателей оценки качества, приведенных в Приложении №3.

3.10. Порядковый номер показателя оценки качества и его параметров указывается согласно номеру, приведенному в Приложении №3.

3.11. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

3.12. Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1...3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j = 1...2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^I$, $\Pi_{1.1.2}^I$, приведенным в Приложении №3, в баллах; $\Pi_{1.1.1}^I$ и $\Pi_{1.1.2}^I$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1}, (1.2)$$

где $\Pi_{1.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в Приложении №3, в баллах;

- Π_3^1 - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2}) / 2, (1.3)$$

где

$$\Pi_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$P_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

- P_1^2 - значение показателя 2.1:

$$P_1^2 = p_{2.1.1}, (2.1)$$

где $p_{2.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в Приложении №3, в баллах;

- P_2^2 - значение показателя 2.2 рассчитывается:

Для организаций в сфере культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$P_2^2 = (P_1^2 + P_3^2)/2; (2.2.1)$$

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$P_2^2 = (p_{2.2.1} + p_{2.2.2})/2. (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли культуры в расчете показателя учитывается только один из них:

$$P_2^2 = p_{2.2.1} \text{ или } P_2^2 = p_{2.2.2};$$

где $p_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 3, в баллах;

$$P_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- P_3^2 - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$P_3^2 = p_{2.3.1}, (2.3)$$

$$\text{где } P_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- P_1^3 - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$П_1^3 = П_{3.1.1}, (3.1)$$

где $П_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 3, в баллах;

- $П_2^3$ - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$П_2^3 = П_{3.2.1}, (3.2)$$

где $П_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 3, в баллах;

- $П_3^3$ - значение показателя 3.3:

$$П_3^3 = П_{3.3.1}, (3.3)$$

где $П_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

- $П_1^4$ - значение показателя 4.1:

$$П_1^4 = П_{4.1.1}, (4.1)$$

где $П_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- $П_2^4$ - значение показателя 4.2:

$$П_2^4 = П_{4.2.1}, (4.2)$$

где $П_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- $П_3^4$ - значение показателя 4.3:

$$П_3^4 = П_{4.3.1}, (4.3)$$

где $\Pi_{4.3.1}^5 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где $\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3.13. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в Приложении 3:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

Π_i^m - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

a_i^m - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям:

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. (7)$$

3.14. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости;

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, (8)$$

где:

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации культуры, в баллах;

n - номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1 \dots N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в отрасли культуры в Ульяновской области;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m - значимость m -го критерия.

3.15. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества размещаются Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области (органами местного самоуправления Ульяновской области) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

3.16. Расчет результатов независимой оценки качества в Ульяновской области проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по Ульяновской области.

3.17. Значения результатов независимой оценки качества в сфере культуры в Ульяновской области рассчитываются:

3.17.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в отрасли культуры, и определяется по формуле:

$$S^{отр.,Km} = \sum K_n^m / N^{отр}, (9)$$

где:

$S^{отр.,Km}$ - результат независимой оценки качества в отрасли культуры в Ульяновской области по критерию K^m , в баллах;

n - номер организации культуры, $n = 1 \dots N^{отр}$;

$N^{отр}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в отрасли культуры в Ульяновской области;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации в отрасли культуры, в баллах.

3.17.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в Ульяновской области, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли культуры в Ульяновской области по совокупности общих критериев, в баллах;

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации культуры, в баллах;

n - номер организации культуры, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в сфере культуры в Ульяновской области.

Примерная анкета
для проведения опроса получателей услуг в рамках
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно).

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет», чтобы получить информацию о деятельности этой организации?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если Ваша оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину (что Вас не устраивает/не понравилось):

5. Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

6. Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации (перечислить?)

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 9)

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

- Да, пользовался
- Нет, не пользовался (переход к вопросу 13)

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее)?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

13. Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

14. При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения (наличие и понятность навигации в помещении организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие организационные условия оказания услуг)?

- Очень хорошо (очень удобно)
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

15. Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

16. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

- Удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была оказана услуга, и о себе:

17. Населенный пункт, в котором расположена организация (учреждение), в которой Вы получили услугу

18. Наименование организации (учреждения), в которой Вы получили услугу

19. Ваш пол

- Мужской
- Женский

20. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

21. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).

к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры

**ЗНАЧИМОСТЬ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N	Критерии	Коэффициент значимости критериев
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
	Всего:	100%

Приложение №3
к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры; - на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры).	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации культуры или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)	0 баллов	30 баллов
- доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:						
70 - 80%				40 баллов		
81 - 90%				60 баллов		
более, чем 90%			100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	- отсутствует информация о деятельности организации культуры или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от	0 баллов				

			культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)		
				доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:		
				70 - 80%	40 баллов	
				81 - 90%	60 баллов	
				более, чем 90%	100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 20 баллов за каждый способ 100 баллов	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг,	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством,	доля получателей услуг,	0 - 100	40 баллов

	удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»		100%				100 баллов
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	30 баллов

			<ul style="list-style-type: none"> - санитарное состояние помещений организации культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Для организаций в сфере культуры показатель 2.2 для оценки не применяется			40 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	30 баллов
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%				100 баллов
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации культуры и	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	30 баллов

	<p>прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры. 		<p>прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры. 	<p>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	
3.2	<p>Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	40 баллов

	работниками организации культуры, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		работниками организации культуры, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	30 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%				100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0 - 100 баллов	40 баллов

	вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию культуры	работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	20 баллов
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»		100%				100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	30 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации культуры; - графиком работы организации культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	50 баллов
Итого по критерию 5	«Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100%				100 баллов