

Приложение 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры и муниципальными
учреждениями дополнительного образования
детей, расположенными на территории
округа Муром

**Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте
www.bus.gov.ru**

Таблица 1

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	Общая информация об учреждении;	1
		2	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1
		3	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1
		4	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
		5	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		6	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		7	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1

1. Уровень открытости и доступности информации учреждения на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об учреждении, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации учреждения на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр.ГМУ}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр.ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ого учреждения, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ого учреждения, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 1).

3. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ого учреждения, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте учреждения

Таблица 2

Пункт приказа №2515 Минкульт	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура учреждения	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения	1
		6	Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения	1
1.3 приказа №1547 Мин обр науки	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения	7	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону	1
		8	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте	1
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по	9	Перечень услуг, оказываемых учреждением.	1
		10	Ограничения по ассортименту услуг	0,5

Пункт приказа №2515 Минкульт	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	11	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		12	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	1
		13	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		14	Стоимость оказываемых услуг.	0,5
		15	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.5 приказа №1547 Минобр науки	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	16	Участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных)	1
		17	Участие в выставках	1
		18	Участие в других массовых мероприятиях	1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений	19	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		20	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		21	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		22	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		23	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		24	Бесплатность, доступность информации	0,5
		25	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		26	Дата и время размещения информации	0,5

Пункт приказа №2515 Минкульт	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	27	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководителя, состава учреждения, его структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	28	Информация о руководителе учреждения, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1
29		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководителя состава учреждения	1	
30		Режим, график работы учреждения	1	
31		Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	1	
32		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	
33		Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	1	
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный Управлением культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	34	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения (или виджет на сайте учреждения)	1
35		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения	1	
36		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	
37		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения	1	
38		Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения	1	
39		Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	1	

1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ого учреждения отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ого учреждения ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ого учреждения;

Z_{ik} - уровень значимости k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ого учреждения (см. Таблицу 2).

3. Степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ого учреждения, определяется по формуле:

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

4. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте учреждения 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).

Приложение 2
к Порядку проведения независимой оценки
качества оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры и муниципальными
учреждениями дополнительного образования
детей, расположенными на территории
округа Мурман

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Таблица 1

Номер показателя	Показатель	Единица измерения (максимальное количество)	Группы учреждений
1 Открытость и доступность информации об учреждениях			
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-доступные организации
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортабельности пребывания в организации культуры (места для ожидания, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все учреждения
2.5	Сложность дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о наличии нужной книги, возможность оставить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов	все учреждения
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все учреждения
3 Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	учреждения культуры
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 7 баллов	все учреждения
5 Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	от 0 до 5 баллов	все учреждения
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	учреждения культуры
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	учреждения культуры

1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.
2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения ($N_i^{удовл}$), определяется по формуле:

$$N_i^{удовл} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{i,jp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i -ого учреждения;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения;

$m_{i,jp}$ – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i -ого учреждения, сформированная p -ым получателем услуг по j -ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).