

## Приложение № 2

к протоколу № 3 от 06.12.2013 года  
заседания Общественного совета по  
культуре при Министерстве культуры  
Омской области

### ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы государственных  
(муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги  
в сфере культуры

#### I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – Порядок), разработан в соответствии с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 апреля 2013 года № 11-3/10/2-2305 с целью формирования независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры на территории Омской области (далее – независимая оценка качества).

1.2. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.4. В независимую систему оценки качества включаются государственные (муниципальные) учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется из средств областного (муниципального) бюджета.

1.6. Контроль за проведением независимой оценки качества государственных учреждений осуществляется общественным советом по культуре при Министерстве культуры Омской области (далее – Общественный совет). Контроль за проведением независимой оценки качества муниципальных учреждений осуществляется органами общественного контроля, созданными при Администрациях муниципальных образований Омской области (далее – Органы контроля).

1.7. Организацию проведения независимой оценки качества в отношении государственных учреждений осуществляет Министерство, в отношении муниципальных учреждений – Администрации муниципальных образований Омской области (далее – Администрация муниципального образования).

## II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества государственного (муниципального) учреждения осуществляется по типам учреждений культуры по мере необходимости, но не чаще одного раза в три года.

Периодичность проведения независимой оценки качества государственного учреждения устанавливается решением Общественного совета по согласованию с Министерством культуры Омской области (далее – Министерство). Периодичность проведения независимой оценки качества муниципального учреждения устанавливается решением Органа контроля по согласованию с Администрацией муниципального образования.

2.2. Ежегодно перечень:

- государственных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, предлагается Министерством и утверждается решением Общественного совета;

- муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, предлагается Администрацией муниципального образования и утверждается решением Органа контроля.

2.3. Сбор информации для проведения независимой оценки качества государственного (муниципального) учреждения может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг государственного (муниципального) учреждения с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых государственными (муниципальными) учреждениями;

- изучение информации, представленной на официальном сайте государственного (муниципального) учреждения (при его наличии), а также информации о государственном (муниципальном) учреждении, размещенной в сети "Интернет", в том числе в средствах массовой информации;

- изучение рейтинга государственного (муниципального) учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- изучение годовых отчетов о деятельности государственного (муниципального) учреждения, данных федерального статистического наблюдения;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг государственного (муниципального) учреждения, отраженных в книге отзывов и предложений;

- изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или "телефонов доверия";

- проведение экспертных опросов.

2.5. Полученные сведения о деятельности государственного (муниципального) учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы государственного (муниципального) учреждения.

2.6. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества осуществляется формирование рейтинга качества работы

государственных (муниципальных) учреждений.

2.7. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету (Органу контроля).

2.8. Результаты независимой оценки доводятся до государственных (муниципальных) учреждений, размещаются на официальном сайте Министерства (Администрации муниципального образования), предлагаются на общественное обсуждение.

2.9. По итогам проведенного общественного обсуждения Министерство (Администрация муниципального образования) по согласованию с Общественным советом (Органом контроля) разрабатывает предложения по улучшению качества работы государственных (муниципальных) учреждений (далее – Предложения).

2.10. Государственные (муниципальные) учреждения культуры на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение.

2.10. Министерство (Администрация муниципального образования) размещает материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте, включая рейтинг качества работы государственных (муниципальных) учреждений, а также осуществляет контроль за исполнением государственными (муниципальными) учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.

### III. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

3.1. Независимая оценка качества государственных (муниципальных) учреждений осуществляется на основе следующих критериев:

- открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг;

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

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

3.2. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество работы государственных (муниципальных) учреждений:

1) Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:

- уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 10);

- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг

(баллы);

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных (%).

2) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги (баллы);

- степень экономической доступности предоставляемой услуги (баллы);

- степень комфортности ожидания услуги (баллы);

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы);

- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных (%).

3) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- культура обслуживания в учреждении (баллы);

- доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%).

4) Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:

- число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 потребителей услуг);

- доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных (%).

#### IV. Порядок формирования рейтингов

4.1. Рейтинги государственных (муниципальных) учреждений формируются на основе итогового оценочного балла учреждений.

4.2. Итоговый оценочный балл, представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

4.3. Расчет количества оценочных баллов, полученных учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

4.4. Каждому государственному (муниципальному) учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер.

Приложение № 1  
 к Порядку проведения независимой  
 оценки качества работы  
 государственных (муниципальных)  
 учреждений, оказывающих  
 социальные услуги в сфере культуры,  
 утвержденному  
 протоколом № 3 от 06.12.2013 года  
 заседания Общественного совета по  
 культуре при Министерстве культуры  
 Омской области

Перечень критериев и показателей оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений

Критерий	Наименование показателя	Единица измерения	Методика расчета показателя	Оценка	
				Значение показателя	Количество баллов
1. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:	- уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	баллы	Официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>  (значение от 0 до 10)	0 – 0,09	0
				0,1 – 0,19	1
				0,2 – 0,29	2
				0,3 – 0,39	3
				0,4 – 0,49	4
				0,5 – 0,59	5
				0,6 – 0,69	6
0,7 – 0,79	7				

				0,8 – 0,89	8
				0,9 – 0,99	9
				1	10
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	баллы	Сумма баллов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента  (1 компонент = 1 балл)	1 компонент		1
			2 компонента		2
			3 компонента		3
			4 компонента		4
			5 компонентов		5
			6 компонентов		6
			7 компонентов		7
			8 компонентов		8
			9 компонентов		9
			10 компонентов		10
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	баллы	Сумма баллов, присвоенных за каждый способ обратной связи  (1 способ обратной связи = 1 балл)	нет способов обратной связи		0
			1 способ обратной связи		1
			2 способа обратной связи		2
			3 способа обратной связи		3

	<p>- доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных</p>	%	<p><math>K_i = \frac{O_i}{O} \times 100</math>, где <math>O_i</math> – количество потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной; <math>O</math> – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг (значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 9 10 – 19,9 20 – 29,9 30 – 39,9 40 – 49,9 50 – 59,9 60 – 69,9 70 – 79,9 80 – 89,9 90 – 99,9 100</p>	0
<p>2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</p>	<p>- степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги</p>	баллы	<p>Среднее арифметическое значение <math>x = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}</math>, где <math>x</math> – значение оценки степени физической доступности предоставляемой</p>	<p>0 – 1,5 1,6 – 2,5 2,6 – 3,5 3,6 – 4,5 4,6 – 5</p>	<p>1 2 3 4 5</p>

			<p>услуги, данной опрошенным потребителем услуги;  <math>n</math> – общее количество данных оценок</p> <p>(значение от 0 до 5)</p>	
<p>- степень экономической доступности предоставляемой услуги</p>	<p>баллы</p>	<p>Среднее арифметическое значение</p> $x = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$ <p>, где  <math>x</math> – значение оценки степени экономической доступности услуги, данной опрошенным потребителем услуги;</p> <p><math>n</math> – общее количество данных оценок</p> <p>(значение от 0 до 5)</p>	<p>0 – 1,5</p> <p>1,6 – 2,5</p> <p>2,6 – 3,5</p> <p>3,6 – 4,5</p> <p>4,6 – 5</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>



	<p>- степень комфортности ожидания услуги</p>	баллы	<p>Среднее арифметическое значение</p> $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$ <p>, где <math>x</math> – значение оценки степени комфортности ожидания услуги, данной опрошенным потребителем услуги;</p> <p><math>n</math> – общее количество данных оценок</p> <p>(значение от 0 до 5)</p>	<p>0 – 1,5</p> <p>1,6 – 2,5</p> <p>2,6 – 3,5</p> <p>3,6 – 4,5</p> <p>4,6 – 5</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
	<p>- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях</p>	баллы	<p>Сумма баллов, присвоенных за наличие каждого условия доступности для инвалидов</p> <p>(1 условие = 1 балл)</p>	<p>нет условий доступности для инвалидов</p> <p>1 условие доступности для инвалидов</p> <p>2 условия доступности для инвалидов</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p>

	<p>- доля потребителей, удовлетворенных комфортом по получению услуги, от числа опрошенных</p>	%	<p><math>K_y = \frac{O_y}{O} \times 100</math>, где  <math>O_y</math> – количество потребителей, удовлетворенных комфортом по получению услуги;  <math>O</math> – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг  (значение от 0 до 100%)</p>	<p>3 условия доступности для инвалидов</p> <p>0 – 9  10 – 19,9  20 – 29,9  30 – 39,9  40 – 49,9  50 – 59,9  60 – 69,9  70 – 79,9  80 – 89,9  90 – 99,9  100</p>	3
<p>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:</p>	<p>- культура обслуживания в учреждении</p>	баллы	<p>Среднее арифметическое значение  <math display="block">x = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}</math> , где  <math>x</math> – значение оценки культуры</p>	<p>0 – 1,5  1,6 – 2,5  2,6 – 3,5  3,6 – 4,5  4,6 – 5</p>	1 2 3 4 5

			<p>обслуживания в учреждении, данной опрошенным потребителем услуги; n – общее количество данных оценок</p> <p>(значение от 0 до 5)</p>		
	<p>- Доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных</p>	<p>%</p>	<p><math>K_o = \frac{O_o}{O} \times 100</math>, где <math>O_d</math> – количество потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении; <math>O</math> – общее количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 9</p> <p>10 – 19,9</p> <p>20 – 29,9</p> <p>30 – 39,9</p> <p>40 – 49,9</p> <p>50 – 59,9</p> <p>60 – 69,9</p> <p>70 – 79,9</p> <p>80 – 89,9</p> <p>90 – 99,9</p> <p>100</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>

4. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:	<p>- число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением</p>	жалоб на 100 потребителей услуг	Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением). $Ж = \frac{N_{ж}}{N} \times 100$ , где $N_{ж}$ – количество обоснованных жалоб на работу учреждения; $N$ – общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,1	0
				0,09	1
				0,08	2
				0,07	3
				0,06	4
				0,05	5
				0,04	6
				0,03	7
				0,02	8
				0,01	9
				0	10
		%	$K_k = \frac{O_k}{O} \times 100$ , где $O_k$ – количество потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг; $O$ – общее	0 – 9	0
				10 – 19,9	1
				20 – 29,9	2
				30 – 39,9	3
				40 – 49,9	4
				50 – 59,9	5

			количество опрошенных потребителей предоставляемых услуг  (значение от 0 до 100%)	60 – 69,9	6
				70 – 79,9	7
				80 – 89,9	8
				90 – 99,9	9
				100	10