# Муниципальное учреждение культуры

«Лянторский хантыйский этнографический музей»

# Порядок (методика) проведения

# независимой оценки качества оказания услуг МУК «ЛХЭМ»

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры базируется на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, Официальный сайт для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг организаций культуры.

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

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

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организации культуры () определяется по формуле:

, где:

- оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг;

- оценка качества работы i-ой организации культуры;

- оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организации культуры получателями услуг.

1.2. Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг отражает открытость и доступность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации в сети Интернет.

Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

1.2.1. Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг () определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры.

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

1.2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся 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, и при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковика «Яндекс»);

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Допускается переход по любым ссылкам, пунктам меню или использование иных навигационных элементов, в том числе использование доменов третьего уровня как системы структурирования информации, если из его названия прямо следует, что данный домен третьего уровня используется для размещения тематической информации или принадлежит его структурному подразделению.

Перечень информационных объектов, а также уровень значимости информационных объектов представлены в табл. 1.1.

1. ***Табл. 1.1***
2. **Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости**
3. **и доступности информации**

| Пункт приказа N 2515 | Наименование показателя | N | Наименование информационного объекта (требования) | Значи-мость, балл | ЛХЭМ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 4 | Структура организации культуры | 1 | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении | 1 | 1 |
| 7 | Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | 1 | 1 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | 1 | 1 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 13 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры | 1 | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг | 0,5 | 0.2 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| 17 | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | 0,5 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 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 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 | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,5 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,3 |
| 28 | Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 1 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | 29 | Электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 2 | 1 |
| 30 | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0,5 |
| 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
|  | 36 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |
| 37 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |
| 38 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0,5 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | 39 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| 40 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| 41 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| 42 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 43 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 44 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0,5 |
|  |  |  |  | 40 | 34 |

1.3. Оценка качества работы i-ой организации культуры отражает оценку общедоступной информации об организации культуры в формате открытых данных. Оценка производится на основе данных Официального сайта для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

Оценка качества работы i-ой организации культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

1.3.1. Оценка качества работы i-ой организации культуры () определяется по формуле:

, где:

– уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры;

– уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры;

– уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры.

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

, где:

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

– фактическое значение s-ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры за последний отчетный период;

– плановое (утвержденное) значение s-ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных .

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

, где:

– количество утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ);

– фактическое значение q-ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры за последний отчетный период;

– плановое (утвержденное) значение q-ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для i-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных .

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

, где:

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

– плановое (утвержденное) значение показателя 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 показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности i-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных .

4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры формируется на основе мнения получателей услуг и измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организации культуры получателями услуг () определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценившие удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организации культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организации культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в i-ой организации культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

– максимальное значение оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в i-ой организации культуры по j-ому критерию.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях культуры, а также диапазоны значений представлены в табл.1.2.

Таблица 1.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пп | Наименование критерия | Количество баллов |
| **Группа «Музеи»** | | |
| 1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | min – 1  max - 5 |
| 2 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения | min – 1  max - 5 |
| 3 | График работы учреждения | min – 1  max - 5 |
| 4 | Качество проведения экскурсий | min – 1  max - 5 |
| 5 | Разнообразие экспозиций | min – 1  max - 5 |
| 6 | Наличие дополнительного сервиса | min – 1  max - 5 |
| 7 | Комфортность стоимости услуг | min – 1  max - 5 |
| 8 | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) | min – 1  max - 5 |
| 9 | Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения | min – 1  max - 5 |