Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации)

**Порядок измерений**

**при независимой оценке качества оказания услуг**

**организациями культуры**

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.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

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

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организацией культуры ($N\_{i}$), определяется по формуле:

$N\_{i}=N\_{i}^{откр}+N\_{i}^{удовл}$, где:

$N\_{i}^{откр}$- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

$N\_{i}^{удовл}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры определяется по формуле:

 $N\_{i}^{откр}=N\_{i}^{откр\\_сайт} +N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$, где:

$N\_{i}^{откр\\_сайт}$- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

$N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$ - уровень открытости и доступности информации i-ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

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

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры ($N\_{i}^{откр\\_сайт}$) определяется по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_сайт}=\sum\_{k}^{}P\_{ik}×Z\_{ik}$, где:

$P\_{ik}$ - степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

$Z\_{ik}$ - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры (Приложение № 2 к настоящим методическим рекомендациям).

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

$$P\_{ik}=\left\{\begin{matrix}0, информационный объект не найден \\0,5, объект найден на сайте средствами поисковой системы \\1, информационный объект найден на сайте\end{matrix}\right.$$

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, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

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

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$ ) определяется по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_ГМУ}=\sum\_{s}^{}P\_{is}×Z\_{is}$, где:

$P\_{is}$ - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

$Z\_{is}$ - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P\_{is}=\left\{\begin{matrix}0, информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru \\ \\1, информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru\end{matrix}\right.$$

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры ($N\_{i}^{удовл}$), определяется по формуле:

$N\_{i}^{удовл}=\frac{1}{P}×\sum\_{p}^{}\sum\_{j}^{}m\_{ijp}^{ }$, где:

$P$ – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

$J$ - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

$m\_{ijp}^{ }$ – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры, 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»).