

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
УТВЕРЖДЕН  
решением Общественного совета  
при управлении культуры администрации  
муниципального образования  
Тихорецкий район  
Основание: протокол заседания  
Общественного совета  
от 17 апреля 2017 года № 1

**ПОРЯДОК**  
**проведения независимой оценки качества услуг**  
**муниципальных организаций культуры**  
(новая редакция)

**I. Организация проведения независимой оценки качества услуг**  
**муниципальных организаций культуры**

1. Система независимой оценки качества услуг муниципальных организаций культуры основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Общественный совет при управлении культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район (далее – Общественный совет) при организации деятельности по независимой оценке качества услуг муниципальных организаций культуры (далее – организации культуры), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Краснодарского края.

3. Основными функциями Общественного совета являются:

3.1. формирование перечня организаций культуры для оценки качества их услуг;

3.2. организация мониторинга качества услуг организаций культуры в части:

– определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг; культуру обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

– установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве услуг оцениваемых организаций культуры, в том числе с помощью онлайн голосования, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», анкетирования посетителей организаций культуры;

– выявления общественного мнения о качестве услуг организаций культуры;

– обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве

услуг организаций культуры и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными учреждениями и средствами массовой информации;

– направления в управление культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район следующей информации:

- предложений по организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;
- результатов оценки качества услуг организаций культуры и рейтингов их деятельности;
- предложений об улучшении качества работы организаций культуры.

4. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества услуг организаций культуры:

4.1. формирование перечня организаций культуры, участвующих в системе независимой оценки качества услуг организаций культуры;

4.2. сбор и обобщение информации о качестве услуг организаций культуры;

4.3. формирование рейтингов организаций культуры;

4.4. общественное обсуждение результатов независимой оценки качества услуг организаций культуры;

4.5. подготовка предложений по повышению качества работы организаций культуры и представление их в адрес учредителей организаций культуры и заинтересованных учреждений.

5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций культуры в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве услуг организаций культуры и рейтингов деятельности организаций культуры проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район.

## **II. Показатели качества услуг муниципальных организаций культуры**

1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры;

2) изучение мнений получателей услуг.

2. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры органы местного самоуправления, организации культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – анкета) в интерактивной форме.

3. При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в организации культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

Рекомендованная форма анкеты приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

4. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры все организации культуры делятся на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет (таблица 1):

*Таблица 1*

Категории организаций культуры

<b>Категории организаций культуры</b>	<b>Параметры</b>	<b>Количество анкет</b>
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

5. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания

услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры России № 2542 (таблица 2).

Таблица 2

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)</b>		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	официальный сайт организации культуры	0-10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов	официальный сайт организации культуры	0-10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей
	Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0-10
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0-10
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10

6. Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями Министерства культуры России (приложение 2). Пример расчета приведен в приложении 3.

7. На основании полученного результата организации культуры присваивается соответствующее место в рейтинге организаций культуры района.

8. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге

9. На основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Общественный совет формирует предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Общественный совет представляет в органы местного самоуправления.

10. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальных сайтах органов местного самоуправления.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
к Порядку  
проведения независимой оценки качества  
услуг муниципальных организаций  
культуры

**Анкета оценки качества оказания услуг организациями культуры**

*Уважаемый респондент!*  
*Приглашаем Вас принять участие*  
*в независимой оценке качества услуг организации культуры.*  
*В каждом вопросе выберите **только один вариант** ответа.*  
*Ваше мнение очень важно для нас!*

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Отлично, все устраивает  
В целом хорошо  
Удовлетворительно, незначительные недостатки  
Плохо, много недостатков  
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


## 3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


## 4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


## 5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Отлично, очень удобно

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Совершенно не удобно


## 6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

Да	
Нет	
Да	
Нет	



Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

Да	
Нет	
Да	
Нет	
Да	
Нет	

Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

### **7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные нарушения

Плохо, много нарушений

Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается


### **8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные нарушения

Плохо, много нарушений

Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается


### **9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно

Плохо

Неудовлетворительно


### **10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно

Плохо

Неудовлетворительно


**11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает


*Благодарим за участие в опросе!*

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Порядку  
проведения независимой оценки качества  
услуг муниципальных организаций  
культуры

**Порядок расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Настоящий Порядок расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – Порядок расчета) основан на Методических рекомендациях Министерства культуры России, разработанных в целях реализации приказа Министерства культуры России от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов.

**Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг**

Общий балл  $i$ -ой организации культуры ( $N_i$ ) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i$  – общий балл  $i$ -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{откр}}$  – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$  – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг  $i$ -ой организации культуры.

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ( $N_i^{OTKP}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

$Z_{iks}$  – интегральное значение уровня поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
1.1. (s1)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
	информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s <sub>2</sub> )	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
	10	План по улучшению качества работы организации	1	

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

$m_{ijp}$  – значение показателя, сформированное  $p$ -ым получателем услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю;

$P_{ij}$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Совершенно не удобно	0	
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	
		Плохо, много нарушений	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	
3.2.	Соблюдение установленных	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	



№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

\* - Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к Порядку  
проведения независимой оценки качества  
услуг муниципальных организаций  
культуры

**Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг ( $p=10$ ), по 14 показателям ( $j=14$ ).

Результаты расчетов представлены в Таблице (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

Таблица

Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответивших на вопрос ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
				$p1$	$p2$	$p3$	$p4$	$p5$	$p6$	$p7$	$p8$	$p9$	$p10$				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
$j1$	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10					+					+	20	60	9	6,7
		В целом хорошо	7,5	+					+			+		22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+					+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5								+			2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
$j2$	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	38	9	4,2
		В целом хорошо	7,5					+					+	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+			+			+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5	+			+				+			7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0								+			0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $(\sum m_{ijp})/p$ )		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16		
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10					+						10	43	9	4,7	
		В целом хорошо	7,5	+						+								15
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				+						+					10
		Плохо, много недостатков	2,5								+		+	+				7,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				+											0
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	+									+	20	53	9	5,8	
		В целом хорошо	7,5						+				+	15				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				+	+		+				15				
		Плохо, много недостатков	2,5									+		2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0								+			0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10					+						10	53	9	5,8	
		В целом хорошо	7,5	+						+			+	22,5				
		Удовлетворительно,	5				+					+	+	15				

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16		
		незначительные недостатки																
		Плохо, много недостатков	2,5				+				+				5			
		Совершенно не удобно	0												0			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	+	+			+	+		+	+	+	14	56	10	5,6
		нет	0			+	+				+				0			
		да	2				+			+				+	6			
		нет	0	+	+	+			+		+	+	+		0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16
		мещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)														
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	+	+	+	+		+		+	+	+	16	
			нет	0					+		+				0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	+	+		+	+	+		+	+	+	16	
			нет	0			+				+				0	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей,	да	2			+						+		4	
			нет	0	+	+		+	+	+	+	+		+	0	

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $(\sum m_{ijp})/p$ )		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p 10					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16		
		знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)																
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	+				+					+	30	63	9	6,9	
		В целом хорошо	7,5						+				+	15				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				+	+					+	15				
		Плохо, много нарушений	2,5									+		2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0											0				
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10											0	43	9	4,7	
		В целом хорошо	7,5	+					+					+				22,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				+						+	15				
		Плохо, много нарушений	2,5				+					+		5				









Значение показателя ( $m_{ijp}$ ) по  $j1$  показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг ( $p1$ ) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по  $j1$  показателю получатель услуг  $p2$  пропустил вопрос. Значение показателя равно *Null* и при расчете не учитывается. Значение показателя ( $m_{ijp}$ ), сформированное  $p3$  получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя ( $m_{ijp}$ ) по всем остальным получателям услуг по  $j1$  показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по  $j1$  показателю. Сумма всех значений показателя ( $m_{ijp}$ ) по  $j1$  показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{y1p} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по  $j1$  показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем  $p2$  услуг равно *Null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя ( $\sum m_{ijp}/p$ ),  $i$ -ой организацией культуры по  $j1$  показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{p_{y1}} \sum_p m_{y1p} = 60/9 = 6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя ( $\sum m_{ijp}/p$ ) по всем остальным показателям, с  $j2$  по  $j14$ . Получив значения показателей ( $\sum m_{ijp}/p$ ) по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\sum_j \frac{1}{p_{yj}} \sum_p m_{ijp} = 6,7 + 4,2 + 4,7 + 5,8 + 5,8 + 5,6 + 6,9 + 4,7 + 4,7 + 5 + 5,8 + 0,5 + 5,5 + 4,5 = 70,4$$

Итак, интегральное значение показателей ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.

Председатель



Кравцов В.В.

Секретарь



Батурина И.А.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
УТВЕРЖДЕН  
решением Общественного совета  
при управлении культуры администрации  
муниципального образования  
Тихорецкий район  
Основание: протокол заседания  
Общественного совета  
от 17 апреля 2017 года № 1

**Перечень муниципальных учреждений культуры,  
для проведения независимой оценки качества услуг  
в 2017 году**

- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Крутого сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения Тихорецкого района»

- Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное учреждение «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района

– Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»

– Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района

– Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района

– Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»

Председатель



Кравцов В.В.

Секретарь



Батурина И.А.

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета при  
управлении культуры администрации  
муниципального образования  
Тихорецкий район

Основание: протокол заседания  
Общественного совета  
от 17 апреля 2017 года № 1

**Перечень муниципальных учреждений культуры,  
в отношении которых Общественным советом при управлении  
культуры администрации муниципального образования  
Тихорецкий район, не проводится независимая оценка качества  
оказания услуг в 2017 году**

Муниципальное казённое учреждение культуры «Организационно-методический центр муниципального образования Тихорецкий район»

Председатель



Кравцов В.В.

Секретарь



Батурина И.А.