

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 22.04.2016

№ 97

**Об утверждении Методических материалов для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области**

Во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (Приложение к приказу).

2. Признать утратившим силу приказ от 12.12.2015 №208 «Об утверждении Методических материалов для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – директора департамента культуры министерства культуры и туризма Тульской области И.В. Иванову.

4. Разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области.

5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Министр культуры и туризма  
Тульской области**

**Т.В. Рыбкина**

Согласовано:

Председатель Общественного совета  
при министерстве культуры и  
туризма Тульской области

С.В. Юдина

Директор ГУК ТО «ОЦРИНКиТ»

Е.В. Арбекова

**Методические материалы для проведения процедуры независимой  
оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги  
в сфере культуры и искусства**

1.1. Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства (далее – Методические материалы) подготовлены в соответствии с приказами Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)».

1.2. Настоящие Методические материалы определяют процедуру проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – независимая оценка).

1.3. Настоящие Методические материалы разработаны в целях обеспечения единых требований к проведению независимой оценки, а также оказания методической помощи общественному совету при министерстве культуры и туризма Тульской области, ответственному за проведение независимой оценки (далее – Общественный совет), экспертам общественного оператора по проведению независимой оценки, осуществляющему сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства) (далее - оператор).

1.4. Независимая оценка проводится Общественным советом с учетом информации, представленной оператором. Персональный состав экспертов по сбору информации для проведения независимой оценки ежегодно утверждается приказом министерства культуры и туризма Тульской области на основании предложений Общественного совета из числа работников сферы культуры и искусства.

**2. Критерии и показатели оценки качества работы учреждений**

2.1. Независимая оценка осуществляется по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры (искусства);
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (искусства);
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.2. По каждому из критериев оценки качества оказания услуг учреждениями культуры устанавливается группа показателей характеризующих данный критерий (Приложение 1 к Методическим материалам).

2.3. Оценивание показателей по каждому из критериев производится в соответствии с пунктом 3.2. Методических материалов в таблице «Количественные результаты независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области» (Приложение № 2 к Методическим материалам, excel).

2.4. По результатам независимой оценки формируется рейтинг независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области (Приложение № 3 к Методическим материалам).

2.5. Изучение мнения получателей услуг по отдельным показателям проводится в форме анкетирования (Приложения № 4.1-4.4. к Методическим материалам).

### **3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений**

3.1. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу (рейтинг) независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области (Приложение № 2 к Методическим материалам).

3.2. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями рассчитываются по формуле:

$$Q = Qi_1 + Qi_2 + Qi_n,$$

где,

$Q$  – интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки;

$Qi$  – интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки;

$$Qi = p_1 + p_2 + p_n$$

где,

$p$  – значение показателя, характеризующее общий критерий оценки.

3.3. На основании полученных результатов формируется рейтинг учреждений.

3.4. На основании рейтинга, с учетом информации, представленной Оператором Общественный совет направляет в министерство культуры и туризма Тульской области (далее – Министерство):

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждой организации культуры отдельно).

3.5. Министерство:

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений, рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

3.6. Учреждения культуры (искусства) на основании предложений Министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) по форме:

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
-------	--------------------------	--	-----------------	---------------	-----------	--

В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры и искусства.

3.7. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение в контрольные сроки.

**Министр культуры и туризма  
Тульской области**

**Т.В. Рыбкина**

Приложение 1  
к Методическим материалам

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

(полное наименование учреждения)

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка в баллах	Группа организаций	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</b>				
1.1	<u>Полное и сокращенное наименование учреждения;</u> <u>Почтовый адрес, схема проезда;</u> <u>Адрес электронной почты;</u> <u>Структура организации культуры;</u> <u>Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы</u>	1 1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения, включающая разделы:  <u>Общая информация об учреждении;</u> <u>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</u> <u>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</u> <u>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</u> <u>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный</u>	1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	<u>финансовый год:</u>	1			
	<u>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества:</u>	1			
	<u>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год</u>	1			
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 3 0		музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		театры	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		культурно- досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 56)</b>				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 3 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	<u>Перечень услуг, предоставляемых учреждением:</u>	1		все	наличие

	<u>Ограничения по ассортименту услуг;</u> <u>Ограничения по потребителям услуг;</u> <u>Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением;</u> <u>Услуги, предоставляемые на платной основе;</u> <u>Стоимость услуг;</u> <u>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</u>	0,5 0,5 1 0,5 0,5 1		организации культуры	информации на официальном сайте организации культуры
2.3	<u>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;</u> <u>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;</u> <u>Наличие независимой системы учета посещений сайта;</u> <u>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</u> <u>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</u> <u>Бесплатность, доступность информации на сайте</u> <u>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте</u> <u>Дата и время размещения информации</u> <u>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</u>	0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	8 5 0		музеи, театры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу):			библиотеки	изучение мнения получателей услуг

	полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	9 6 0			
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 3 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	<u>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог</u> <u>Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных</u> <u>документов</u> <u>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</u> <u>Виртуальные экскурсии по организации культуры</u>	2  1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 2 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	9 6 0		театры	изучение мнения получателей услуг
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>				

3.1	<u>Удобство графика работы организации культуры:</u> полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	<u>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках</u> <u>руководителя учреждения</u> <u>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения</u> <u>Режим, график работы учреждения</u> <u>Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)</u>	1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	<u>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения</u>	2			
	<u>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)</u>	1			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 46)</b>				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 3 0		все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
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:  <u>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)</u> <u>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</u> <u>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения</u> <u>Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>План по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения</u>	1 1 1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий:			музеи	изучение мнения

	полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	4 2 0			получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры:  удовлетворены (100-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	  2 0		музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	  10 6 0		библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	  9 5 0		культурно- досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	  10 6 0		культурно- досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

АНКЕТА  
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях  
культуры

(тип организации – концертная )

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- до 25 лет  
 26-40 лет  
 41-60 лет  
 старше 60 лет

**Открытость и доступность информации об организации культуры**

1. Информирование о предстоящих концертах

- Хорошо информирован (а)  
 Слабо информирован (а)  
 Не информирован (а)

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

- Комфортно  
 На среднем уровне  
 Не комфортно

3. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид):

- Есть  
 Не много  
 Отсутствуют

4. Транспортная и пешая доступность организации культуры:

- Доступно  
 Слабо доступно  
 Не доступно

5. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

- Удобно  
 Средне

Не удобно

6. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)

Высокое

Среднее

Низкое

**Время ожидания предоставления услуги**

7. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов:

Удобно

Средне

Не удобно

8. Удобство графика работы организации культуры:

Удобно

Средне

Не удобно

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

9. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

Высокая

Средняя

Низкая