



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
(Минкультуры РА)

**П Р И К А З**

«07» июня 2017 г.

№ 172 - П

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии  
оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными  
Министерству культуры Республики Алтай**

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» **приказываю:**

1. Утвердить:

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, согласно приложению № 1 к настоящему Приказу;

Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, согласно приложению № 2 к настоящему Приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра культуры Республики Алтай С.Н. Пешперову.

Министр

Э.Н. Малчинов

С.Н. Пешперова

исп. Епитова А.А., тел. 2 22 02

Приложение № 1

к приказу Министерства культуры  
Республики Алтай

от «07» июня 2017 года № 172-п

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями,  
подведомственными Министерству культуры Республики Алтай**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении (0-30 баллов)</b>			
1.1.	Наличие общей информации об учреждении на официальном сайте 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 учреждения, подведомственного Министерству культуры Республики Алтай	БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк»; БУ РА «Национальный музей имени А.В. Анохина»; БУ РА «Республиканская детская библиотека», БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»; БУ РА «Республиканский центр народного творчества»; АУ РА «Государственная филармония»; АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»; БУ РА «Государственный оркестр	0-10
1.2.	Наличие информации о деятельности учреждения 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,	официальный сайт учреждения, подведомственного Министерству культуры Республики Алтай		0-10

	размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		Главы Республики Алтай»; АУ РА «Агентство по культурно-историческому наследию Республики Алтай»; АУ РА «Дирекция Центра искусств»; БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения	изучение мнения получателей услуг		
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>			
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк»;	0-10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Национальный музей имени А.В. Анохина»;	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Республиканская детская библиотека»;	0-10
2.4.	Удобство графика работы учреждения	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»;	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Республиканский центр народного творчества»; АУ РА «Государственная филармония»; АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»; БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай»; АУ РА «Агентство по культурно-историческому наследию Республики Алтай»;	0-10

				АУ РА «Дирекция Центра искусств»; БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>				
3.1.	Соблюдение режима работы учреждения, подведомственным Министерству культуры Республики Алтай	изучение мнения получателей услуг		БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк»;	0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением, подведомственным Министерству культуры Республики Алтай	изучение мнения получателей услуг		БУ РА «Национальный музей имени А.В. Анохина»; БУ РА «Республиканская детская библиотека»; БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»; БУ РА «Республиканский центр народного творчества»; АУ РА «Государственная филармония»; АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»»; БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай»; АУ РА «Агентство по культурно-историческому наследию Республики Алтай»; АУ РА «Дирекция Центра искусств»; БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»	0-10

				Гуркина»	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (0-20 баллов)				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк»;	0-10	
4.2.	Компетентность персонала	изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Национальный музей имени А.В. Анохина»; БУ РА «Республиканская детская библиотека»; БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»; БУ РА «Республиканский центр народного творчества»; АУ РА «Государственная филармония»; АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»; БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай»; АУ РА «Агентство по культурно-историческому наследию Республики Алтай»; АУ РА «Дирекция Центра искусств»; БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»	0-10	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)				
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг	изучение мнения	БУ РА «Национальный	0-10	

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	получателей услуг изучение мнения получателей услуг	драматический театр им. П.В. Кучияк»; БУ РА «Национальный музей имени А.В. Анохина»;	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	получателей услуг изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Республиканская детская библиотека»; БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»;	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения	получателей услуг изучение мнения получателей услуг	БУ РА «Республиканский центр народного творчества»; АУ РА «Государственная филармония»; АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»»; БУ РА «Государственный оркестр Главы Республики Алтай»; АУ РА «Агентство по культурно-историческому наследию Республики Алтай»; АУ РА «Дирекция Центра искусств»; БПОУ РА «Колледж культуры и искусства имени Г.И. Чорос-Гуркина»	0-10

**Методические рекомендации порядка расчета значений показателей,  
характеризующих общие критерии оценки качества  
оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству  
культуры Республики Алтай**

Методические рекомендации разработаны в целях расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай (далее - показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, (далее - Учреждения) измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

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

Общий балл  $i$ -ого Учреждения ( $N_i$ ) определяется по каждому Учреждению, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

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

$N_i$ -общий балл  $i$ -ого Учреждения по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{откр}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте  $i$ -ого Учреждения;

$N_i^{удовл}$  - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг  $i$ -ого Учреждения.

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ого Учреждения, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей  $i$ -ого Учреждения, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ( $N_i^{откр}$ ), рассчитывается по формуле:

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

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

Поиск информационных объектов на официальном сайте Учреждения 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  $i$ -ого Учреждения, 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 Учреждения, используется информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг Учреждениями в соответствии ( $s$ )		Наименование информационного объекта ( $k$ )	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
1.1. ( $s_1$ )	Наличие общей информации об учреждении 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»	Полное наименование организации культуры	1
		Сокращенное наименование организации культуры	1
		Почтовый адрес организации культуры	1
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		Режим, график работы организации культуры	1
		Контактные телефоны	1
		Адрес электронной почты	1
		Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2. ( $s_2$ )	Наличие информации о деятельности учреждения 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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением	1
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг Учреждениями в соответствии (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z <sub>iks</sub> ) в баллах
	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	План по улучшению качества работы организации	1

Расчет интегрального значения показателей *i*-ого Учреждения, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей *i*-ого Учреждения, 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*-ого Учреждения по *j*-ому показателю;

$P_{ij}$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ого Учреждения по *j*-ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-го Учреждения, представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-го Учреждения

	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения	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 учреждении	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
	Дополнительные услуги и	Отлично, все устраивает	10,0

	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
2.2.	доступность их получения	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 учреждениями (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	
2.4.	Удобство графика работы учреждения	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 учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение учреждения 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 учреждения	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	да	2		

	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
		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)	нет 0
3.1.	Соблюдение режима работы учреждения	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 (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала учреждения	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения 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 учреждения	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 учреждения, размещенной на	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>
	официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения	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*-го Учреждения, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.