

Утверждён решением Общественного совета  
по независимой оценке качества деятельности  
муниципальных учреждений, подведомственных  
Комитету культуры, молодёжной политики и  
спорта Администрации города Дудинки  
(протокол № 4 от 08.04.2016)  
Председатель Общественного совета  
\_\_\_\_\_ Л.Н. Смирнова

**ПОРЯДОК**  
**независимой оценки качества работы муниципальных учреждений**  
**культуры, подведомственных Комитету культуры, молодёжной политики**  
**и спорта Администрации города Дудинки**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Комитету культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки, (далее – Порядок) разработан в соответствии со ст. 36.1, 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре, на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, приказа 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», приказа Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденных приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830.

1.2. Независимая оценка может проводиться двумя способами:

а) с привлечением организации-оператора при условии выделения финансирования на данные цели;

б) при содействии Советов Учреждений, сформированных на базе учреждений культуры с целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры (совместно с Комитетом культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки) при отсутствии средств бюджета на данные цели.

1.3. В случае привлечения организации-оператора Комитет культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки подготавливает, а Общественный совет рассматривает и утверждает проект технического задания для отбора оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры и дает свои предложения. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.4. В случае отсутствия в бюджете Комитета культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки средств на проведение независимой оценки Общественный совет при содействии Советов Учреждений и Комитета культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки проводит независимую оценку в соответствии с настоящим Порядком.

## **2. Организация проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Комитету культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки**

2.1. Оценка качества работы учреждений, подведомственных Комитету культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки, организуется и проводится Общественным советом по независимой оценке качества деятельности муниципальных учреждений, подведомственных

Комитету культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки (далее – Общественный совет).

2.2.Общественный совет:

2.2.1. Формирует перечень учреждений для оценки качества их работы.

2.2.2.Формирует предложения для разработки технического задания в случае привлечения организации-оператора которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

В случае отсутствия в бюджете Комитета культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки средств на проведение независимой оценки Общественный совет при содействии Советов Учреждений и Комитета культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

2.2.3. Определяет критерии качества работы учреждений, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

2.2.4. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений, в том числе с помощью анкетирования посетителей учреждений.

2.2.5. Определяет порядок и методику оценки качества работы учреждений на основании критериев эффективности работы учреждений, определенных и утвержденных Общественным советом.

2.2.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги их деятельности.

2.2.7. Направляет в Комитет культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки:

а) информацию о результатах оценки качества работы учреждений,

рейтинги их деятельности;

б) предложения об улучшении качества их деятельности.

2.3. Учреждения:

2.3.1. Обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению.

2.3.2. Рассматривают результаты оценки качества работы учреждения.

2.3.3. Разрабатывают план мероприятий по улучшению качества работы учреждения и утверждают его учредителем. Размещают план мероприятий на официальном сайте в сети Интернет и обеспечивают его выполнение.

2.4. Комитет культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки:

2.4.1. Оказывает содействие и поддержку Общественному совету при организации работы по независимой оценке качества работы учреждений.

2.4.2. Размещает на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности учреждений.

2.4.3. Рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества, учитывает ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

2.5. Периодичность и этапы оценки качества работы учреждений:

2.5.1. Оценка качества работы учреждений и их рейтингование проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.6. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (**Приложение 1**);
- 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (**Приложение 2**);
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (**Приложение 3**).

2.7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры оптимальное количество анкет для сбора составляет не менее 50.

Анкеты для изучения мнения получателей услуг для разных типов учреждений представлены в **Приложении 4**.

### **3. Порядок измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными Комитету культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города Дудинки**

3.1. 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:

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

$N_i^{\text{откр}}$  - уровень открытости и доступности информации для *i*-ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$  - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры.

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

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

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

$N_i^{\text{откр\_ГМУ}}$  - уровень открытости и доступности информации  $i$ -ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3.2. 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".

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

$$N_i^{\text{откр\_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

$P_{ik}$  - 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.

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

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

3.2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется 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).

3.3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте [www.bus.gov.ru](http://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.

3.3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) ( $N_i^{\text{откр\_ГМУ}}$ ) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр\_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

$P_{is}$  - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

$Z_{is}$  - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

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

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

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.

3.4. 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 ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), определяется по формуле:

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

$P$  - 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 от 25.02.2015 N 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры").



**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг**

<b>Пункт приказа №288</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Группа организаций</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации
	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>60</b>	

**Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте**  
[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры, в том числе:	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
	Общая информация об учреждении	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	от 0 до 1 баллов	все организации культуры
	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>7</b>	

### Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.7	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры
<b>Максимальное количество баллов</b>		<b>33</b>	

## Анкета получателей услуг БИБЛИОТЕК

(наименование учреждения)

### ДАТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Как Вы оцениваете:	Единица измерения	ВАША ОЦЕНКА
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	
Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	
Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	
Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	

## Анкета получателей услуг КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

(наименование учреждения)

### ДАТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Как Вы оцениваете:	Единица измерения	ВАША ОЦЕНКА
Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	
Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	

**Значимость информационных объектов  
для оценки уровня открытости и доступности информации  
организации культуры**

Информационный объект – объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
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
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5

Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
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		
2.7	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2
		30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1



Пункт приказа №288	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1
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	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1
		40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
		42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
		43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1