

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры
Омской области
«27» марта 2019 года

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными (муниципальными) организациями культуры

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными (муниципальными) организациями культуры (далее – Порядок), разработан с целью формирования системы независимой оценки качества условий оказания услуг государственными (муниципальными) организациями культуры на территории Омской области (далее – независимая оценка качества).

1.2. Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.3. Настоящий Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета.

1.4. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан – потребителей услуг государственных (муниципальных) организаций культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ и иных экспертов.

1.5. В систему независимой оценки качества включаются государственные (муниципальные) организации культуры, финансирование деятельности которых осуществляется из средств областного (муниципального) бюджета, а также негосударственные организации, оказывающие услуги в сфере культуры за счет средств областного (муниципального) бюджета.

1.6. Независимая оценка качества не проводится в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.7. Организацию проведения независимой оценки качества в отношении государственных организаций культуры осуществляет Министерство культуры Омской области (далее – Министерство), в отношении муниципальных организаций культуры – Администрации муниципальных образований Омской области (далее – Администрация муниципального образования).

1.8. Контроль за проведением независимой оценки качества государственных организаций культуры осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания организациями культуры Омской области (далее – Общественный совет). Контроль за проведением независимой оценки качества муниципальных организаций культуры осуществляется Общественными советами по независимой оценке качества, созданными при Администрациях муниципальных образований (далее – Органы контроля).

1.9. Общественные советы (Органы контроля):

- определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация-оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых Министерством (Администрацией муниципального образования) с организацией-оператором;

- осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представляют в Министерство (Администрацию муниципального образования) результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

1.10. Министерство (Администрация муниципального образования) обеспечивают проведение процедур по определению организации-оператора в соответствии с рекомендациями Общественного совета (Органа контроля) и законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. По результатам заключения государственного (муниципального) контракта оформляют решение об определении организации-оператора.

1.11. Организацией-оператором выступает организация, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, заключен государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

1.11.1 Организация-оператор осуществляет сбор информации в соответствии с правилами сбора и обобщения информации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.11.2 Организацией-оператором не может являться государственная

(муниципальная) организация, оказывающая гражданам услуги в области культуры, а также негосударственная организация, оказывающая гражданам услуги за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

1.12. Организация-оператор представляет отчет о выполненных работах, оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными (муниципальными) организациями культуры в Министерство (Администрацию муниципального образования), с которыми заключен государственный (муниципальный) контракт.

1.12.1 Отчет организации-оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

а) перечень государственных организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах государственных организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждой организации культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

1.13. Министерство (Администрация муниципального образования) направляет отчет организации-оператора на рассмотрение в Общественный совет (Орган контроля).

1.14 Общественный совет (Орган контроля) в течение одного месяца со дня получения отчет организации-оператора формирует на его основе результаты независимой оценки качества, разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности государственных (муниципальных) организаций культуры (далее – решение).

1.15 Решение Общественного совета (Органа контроля) направляется в Министерство (Администрацию муниципального образования) при которых он создан.

1.16. Министерство (Администрация муниципального образования):

1.16.1 Рассматривает решение Общественного совета (Органа контроля) о результатах независимой оценки качества и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности государственных (муниципальных) организаций культуры, оценке их деятельности,

1.16.2 В течение одного месяца со дня получения решения Общественного совета (Органа контроля) доводит его до руководителей государственных (муниципальных) организаций культуры.

1.17. Министерство (Администрация муниципального образования) в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляет подготовку планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, доводит их до сведения руководителей государственных (муниципальных) учреждений культуры.

1.18. Министерство (Администрация муниципального образования) размещает информацию о результатах независимой оценки качества на своем официальном сайте, официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных организациях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), осуществляет контроль за исполнением государственными (муниципальными) организациями планов мероприятий по улучшению качества работы.

II. Методика проведения независимой оценки качества

2.1. Независимая оценка качества государственных (муниципальных) организаций осуществляется по типам организаций культуры. В отношении одних и тех же организаций независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Периодичность проведения независимой оценки качества государственной организации культуры устанавливается решением Общественного совета по согласованию с Министерством. Периодичность проведения независимой оценки качества муниципальной организации культуры устанавливается решением Органа контроля по согласованию с Администрацией муниципального образования.

2.2. Перечень государственных организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, предлагается Министерством и утверждается решением Общественного совета.

Перечень муниципальных организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, предлагается Администрацией муниципального образования и утверждается решением Органа контроля.

2.3. Сбор информации для проведения независимой оценки качества государственных (муниципальных) организаций осуществляется по трем направлениям:

- проведение независимых опросов потребителей услуг государственных (муниципальных) организаций культуры с целью

получения информации о качестве условий оказания услуг, предоставляемых государственными (муниципальными) организациями;

- изучение информации на официальном сайте организации культуры (при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры), а также на информационных стендах в помещениях организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных организациях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Помимо этого, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

2.4. Полученные сведения о деятельности государственной (муниципальной) организации культуры оцениваются согласно критериям и показателям независимой оценки качества работы государственной (муниципальной) организации, указанным в III разделе текущего Порядка.

III. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

3.1. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

В случае, если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации культуры, она предоставляется организации-оператору Министерством (Администрацией муниципального образования) в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

3.2. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

3.3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, и их значимость, отражены в таблице.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности	100	30%	30 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<p>организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 	баллов		
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов	50%	50 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	100 баллов	40%	40 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<p>получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	100 баллов	40%	40 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

3.4. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не применяются к театральнo-зрелищным и концертным организациям.

3.5. К организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия, показатель 3.1 не применяется. В случае нахождения

организация культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г. № 2834.

IV. Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

4.1. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли культуры.

4.2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организация);

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{ул}}$), определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{откр}}_{\text{ул}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации культуры комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{ул}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{ул}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

$Y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации культуры для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации культуры для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4.5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

$Y_{\text{перв.конг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($П_{\text{показ.услуг}_{\text{ул}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{показ.услуг}_{\text{ул}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{ул}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}_{\text{ул}}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.6. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$У_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($П_{\text{орг.усл}_{\text{ул}}}$) определяется по

формуле:

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{ул}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($P_{\text{ул}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{ул}} = \left(\frac{Y_{\text{ул}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$Y_{\text{ул}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.7. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитываются:

- по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

- по отрасли культуры - по совокупности государственных (муниципальных) организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации¹, рассчитываемая по формулам:

¹ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-векл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4.2 – 4.6 порядка расчета.

б) показатель оценки качества по отрасли культуры рассчитывается по формуле:

$$S^{\text{ou}} = \sum S_n^{\text{ou}} / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} - показатель оценки качества по отрасли культуры;

S_n^{ou} - показатель оценки качества по n-ой организации;

N^{ou} - количество организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.