

МЕТОДИКА

Составления рейтинга качества услуг в учреждениях
социальной защиты РФ (1 этап)

ЭКСПЕРТИЗЫ СТЕПЕНИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Методика оценки степени доступности информации.....	9
1.1. Правовая основа.....	9
1.2. Основные понятия	10
1.3. Степень доступности информации	11
2. Прикладная часть.....	17
2.1. Основные требования к методике	17
2.2. Правила установления численных значений «поисковой доступности», «полноты», «доступности формата», «актуальности» информационных объектов	18
2.3. Правила установления численных значений характеристик официального сайта, сопряженных с технологическими, программными и лингвистическими свойствами официальных сайтов.....	21
Приложение 1. Перечень информационных объектов официальных сайтов УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ.....	23
Приложение 2. Требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам официальных сайтов УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ	26

ВВЕДЕНИЕ

Право на доступ к информации о деятельности государственных органов является одним из фундаментальных прав в демократическом обществе и выступает основой осуществления общественного контроля за деятельностью указанных органов, а также за состоянием экономики и других сфер общественной жизни в целом.

В настоящее время около 70 стран в мире приняли комплексные законы о свободе информации с целью обеспечения доступа к документам, находящимся в распоряжении правительственных учреждений.

Особая роль в обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов принадлежит информационно-коммуникационным технологиям. Их внедрение во взаимоотношения государственных органов со структурами, не относящимися к власти, способствуют решению следующих задач:

- открытости решений, принимаемых государственными органами;
- доступности населению государственных и муниципальных нормативных актов;
- сокращению временных затрат как для государственных органов так и населения за счет оптимизации (повышения уровня оперативности) механизма стандартных операций: запросы на получение необходимой информации, получение справок, и другое;
- повышение информационного комфорта в повседневной жизни.

Общая правовая основа для осуществления оценки степени доступности информации о деятельности государственных органов, устанавливающая впервые механизм реализации права граждан свободно искать и получать информацию о деятельности государственных органов (общий порядок обеспечения доступа), закреплена Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Общая правовая основа для осуществления оценки требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти закреплена приказом Минэкономразвития России «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» (приказ Минэкономразвития России от 16 ноября 2009 г. № 470 вступил в силу с 1 января 2010 г.).

Информация о деятельности государственных органов, размещаемая указанными органами в сети "Интернет", в зависимости от сферы деятельности государственного органа, содержит (в ред. Федерального закона от 11.07.2011 N 200-ФЗ):

1) общую информацию о государственном органе, в том числе:

а) наименование и структуру государственного органа, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб государственного органа;

б) сведения о полномочиях государственного органа, задачах и функциях структурных подразделений, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции;

в) перечень территориальных органов и представительств государственного органа за рубежом (при наличии), сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб указанных органов и представительств;

г) перечень подведомственных организаций (при наличии), сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб подведомственных организаций;

д) сведения о руководителях государственного органа, его структурных подразделений, территориальных органов и представительств за рубежом (при наличии, его структурных подразделений, руководителей подведомственных

организаций (фамилии, имена, отчества, а также при согласии указанных лиц иные сведения о них);

е) перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении государственного органа, подведомственных организаций;

ж) сведения о средствах массовой информации, учрежденных государственным органом (при наличии);

2) информацию о нормотворческой деятельности государственного органа, в том числе:

а) нормативные правовые акты, изданные государственным органом, включая сведения о внесении в них изменений, признании их утратившими силу, признании их судом недействующими, а также сведения о государственной регистрации нормативных правовых актов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) тексты проектов законодательных и иных нормативных правовых актов, внесенных в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации, тексты проектов муниципальных правовых актов, внесенных в представительные органы муниципальных образований;

в) информацию о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд;

г) административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг;

д) установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых государственным органом, его территориальными органами к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

е) порядок обжалования нормативных правовых актов и иных решений, принятых государственным органом, его территориальными органами;

3) информацию об участии государственного органа в целевых и иных программах, международном сотрудничестве, включая официальные тексты соответствующих международных договоров Российской Федерации, а также о мероприятиях, проводимых государственным органом, в том числе сведения об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций государственного органа;

4) информацию о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иную информацию, подлежащую доведению государственным органом до сведения граждан и организаций в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации;

5) информацию о результатах проверок, проведенных государственным органом, его территориальными органами, подведомственными организациями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в государственном органе, его территориальных органах, подведомственных организациях;

6) тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей государственного органа, его территориальных органов;

7) статистическую информацию о деятельности государственного органа, в том числе:

а) статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизнедеятельности, регулирование которых отнесено к полномочиям государственного органа;

б) сведения об использовании государственным органом, его территориальными органами, подведомственными организациями выделяемых бюджетных средств;

в) сведения о предоставленных организациям и индивидуальным предпринимателям льготах, отсрочках, рассрочках, о списании задолженности по платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации;

8) информацию о кадровом обеспечении государственного органа, в том числе:

а) порядок поступления граждан на государственную службу;

б) сведения о вакантных должностях государственной службы, имеющихся в государственном органе, его территориальных органах;

в) квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей государственной службы;

г) условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей государственной службы;

д) номера телефонов, по которым можно получить информацию по вопросу замещения вакантных должностей в государственном органе, его территориальных органах;

е) перечень образовательных учреждений, подведомственных государственному органу (при наличии), с указанием почтовых адресов образовательных учреждений, а также номеров телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера об этих образовательных учреждениях;

9) информацию о работе государственного органа, с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

а) порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений,

государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

б) фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, указанных в подпункте "а" настоящего пункта, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

в) обзоры обращений лиц, указанных в подпункте "а" настоящего пункта, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

Таким образом, для проведения экспертизы доступности информации на официальных сайтах государственных органов, органов местного самоуправления и на официальных сайтах учреждений необходимо формализовать основные понятия, сформировать механизм (методику) оценки степени доступности информации и практический инструментарий исследования.

1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ СТЕПЕНИ ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

Настоящая методика является инструментом, позволяющим осуществлять экспертизу ОТКРЫТОСТИ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ государственных и муниципальных учреждений Российской Федерации, публикуемой в открытых источниках.

1.1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА

Настоящая методика базируется на положениях федерального законодательства, регулирующего вопросы доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления:

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

приказ Минэкономразвития России от 16 ноября 2009 г. № 470 «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти».

Необходимо отметить, что после принятия Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ произошли изменения региональной нормативной правовой базы, регулирующей вопросы реализации прав граждан свободно искать и получать информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления субъектов РФ. Появились требования к государственным и муниципальным учреждениям. Каждый субъект РФ вправе определить порядок размещения информации на официальных сайтах, но перечень информации должен быть не менее объема информационного ресурса, указанного в п. 13 Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ.

1.2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Понятийный аппарат методики включает:

- «простой информационный объект»;
- «составной информационный объект»;
- «поисковая доступность информационного объекта»;
- «полнота информационного объекта»;
- «доступность формата информационного объекта»;
- «актуальность информационного объекта».

Простой информационный объект - единица информации, для которой крайне сложно или практически невозможно установить критерии деления на информационные составляющие и/или формализовано описать ее структуру.

Составной информационный объект - информационный объект, представляющий собой набор (дискретный ряд) простых информационных объектов. Оценка характеристик составного информационного объекта осуществляется путем оценки характеристик простого информационного объекта из дискретного ряда.

Поисковая доступность информационного объекта - характеристика информационного объекта, отражающая степень обнаружения информационного объекта при последовательном переходе с главной страницы сайта посредством внутренней навигационной системы сайта.

Полнота информационного объекта - характеристика информационного объекта, определяющая вероятность того, что объем информационного объекта позволит пользователю информации эффективно (оперативно и продуктивно) использовать полученную информацию. Указанное понятие может быть применено к составным информационным объектам. В случае простого информационного объекта данное понятие тождественно «наличию/отсутствию» информации.

Доступность формата информационного объекта - характеристика информационного объекта, отражающая факт размещения информационного

объекта на официальном сайте, при условии, что формат объекта обеспечивает возможность поиска, копирования фрагментов текста средствами веб -обозревателя, а также сохранения на технических средствах пользователя и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра.

Актуальность информационного объекта - характеристика информационного объекта, отражающая степень соответствия размещения информационного объекта на официальном сайте текущему моменту времени.

1.3. СТЕПЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

Функция степени доступности информации для потребителей услуг учреждений социальной защиты:

$$\text{Степень доступности} = F(\{X1\}, \{X2\}) = (R1(\{X1\}) + R2(\{X2\})) * 100 \quad (1)$$

где

Характеристики информационного объекта

$\{X1_k\}$

Полнота,

Доступность формата,

Актуальность

Полнота, доступность формата, актуальность определяется для

простых:

n_i

и составных:

Характеристики, которые непосредственно относятся к IT-решению сайта,

$\{X2_k\}$

Требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами

Количество требований-характеристик X2 равно N2

Перечень X2_k содержится в Приложении 2

Все характеристики Перечня X2_k определяется один раз ! кроме «поисковой доступности», которая

$$\sum_{i=1}^{N1} n_i$$

информационных объектов
официального сайта
учреждения социальной защиты.

Перечень X1_k содержится в
Приложении 1

определяется для простых
информационных объектов
официального сайта:

$$\underline{n_i \text{ раз}}$$

для составных информационных
объектов:

$$\underline{\left(\sum_{i=1}^{N1} n_i \text{ раз}\right)}$$

{X1}

- параметры функции

$$R1(\{X1\}),$$

которая в свою очередь является
комплексным показателем
информационной наполняемости
официального сайта, позволяющим
учитывать доступность формата
информационного объекта

{X2}

- параметры функции

$$R2(\{X2\}),$$

которая в свою очередь является
комплексным показателем
технологических, программных и
лингвистических средств
обеспечения пользования
официальными сайтами учреждения
РФ

Коррелятор информационной наполняемости официального сайта описывается следующей формулой:

$$R1(\{X1\}) = \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Полнота}_{ji} \mid + \sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Актуальность}_{ji} \mid + \sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Формат}_{ji} \mid \right) / \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Полнота}_{ji} \mid + \sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Актуальность}_{ji} \mid + \sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Формат}_{ji} \mid \right) \quad (2)$$

Коррелятор технологических, программных и лингвистических средств обеспечения пользования официальными сайтами учреждения описывается следующей формулой:

$$R2(\{X2\}) = \left(\sum_{i=1}^{N1_k} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Поиск}_{ji} \mid + \sum_{k=1}^{N2} X2_k \right) / \left(\sum_{i=1}^{N1_k} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Поиск}_{ji} \mid + \sum_{k=1}^{N2} X2_k \right) \quad (3)$$

Коэффициент α описывается следующей формулой:

$$\begin{aligned} \alpha = & \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Полнота}_{ji} \right) + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Актуальность}_{ji} \right) \\ & + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Формат}_{ji} \right) / \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Полнота}_{ji} \right) + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Актуальность}_{ji} \right) \\ & + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Формат}_{ji} \right) + \left(\sum_{i=1}^{N1_s} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Поиск}_{ji} \right) + \left(\sum_{k=1}^{N2} X2_k \right) \end{aligned} \quad (4)$$

Коэффициент β описывается следующей формулой:

$$\begin{aligned} \beta = & \left(\sum_{i=1}^{N1_s} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Поиск}_{ji} \right) + \left(\sum_{k=1}^{N2} X2_k \right) / \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Полнота}_{ji} \right) + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Актуальность}_{ji} \right) \\ & + \left(\sum_{i=1}^{N1} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Формат}_{ji} \right) + \left(\sum_{i=1}^{N1_s} \sum_{j=1}^{n_i} \text{Поиск}_{ji} \right) + \left(\sum_{k=1}^{N2} X2_k \right) \end{aligned} \quad (5)$$

Итоговый уровень доступности информации для потребителей услуг учреждений социальной защиты (R) рассчитывается с помощью формулы:

$$R = (\alpha * R1(\{X1\}) + \beta * R2(\{X2\})) * 100 \quad (6)$$

Уровень доступности информации для потребителей услуг учреждений социальной защиты измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

ПАРАМЕТРЫ ФУНКЦИИ $RI\{XI\}$, КОМПЛЕКСНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ НАПОЛНЯЕМОСТИ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ПОЛНОТЫ СОСТАВНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЪЕКТА

Оценка степени полноты i -го составного информационного объекта, размещенного на официальном сайте учреждения социальной защиты, описывается следующей формулой:

$$Полнота_i = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Полнота_{ji}, \quad i = 1 \dots N1, \quad (7)$$

где

$Полнота_i$ - степень полноты i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$Полнота_{ji}$ - степень полноты j -го простого информационного объекта, входящего в состав i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$N1$ - количество составных информационных объектов официального сайта учреждения социальной защиты, определяемое в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ и требованиями настоящей методики: оценка степени поисковой доступности, полноты информации, актуальности, публикуемой на официальных сайтах, осуществляется в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами.

n_i - количество простых информационных объектов, входящих в состав i -го составного информационного объекта.

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ДОСТУПНОСТИ ФОРМАТА СОСТАВНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЪЕКТА

Оценка степени доступности формата i -го составного информационного объекта, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, описывается следующей формулой:

$$Формат_i | = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Формат_{j_i} | , i = 1..N1 , \quad (8)$$

где

$Формат_i |$ - степень доступности формата i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$Формат_{j_i} |$ - степень доступности формата j -го простого информационного объекта, входящего в состав i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$N1$ - количество составных информационных объектов официального сайта учреждения социальной защиты, определяемое в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ и требованиями настоящей методики: оценка степени поисковой доступности, полноты информации, актуальности, публикуемой на официальных сайтах, осуществляется в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами.

n_i – количество простых информационных объектов, входящих в состав i -го составного информационного объекта.

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ АКТУАЛЬНОСТИ СОСТАВНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЪЕКТА

Оценка степени актуальности i -го составного информационного объекта, размещенного на официальном сайте учреждения социальной защиты, описывается следующей формулой:

$$Актуальность_i | = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Актуальность_{j_i} | , i = 1..N1 , \quad (9)$$

где

$Актуальность_i$ | - степень актуальности i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$Актуальность_{ji}$ | - степень доступности формата j -го простого информационного объекта, входящего в состав i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$N1$ - количество составных информационных объектов s -го официального сайта учреждения социальной защиты, определяемое в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ и требованиями настоящей методики: оценка степени поисковой доступности, полноты информации, актуальности, публикуемой на официальных сайтах, осуществляется в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами.

n_i – количество простых информационных объектов, входящих в состав i -го составного информационного объекта.

ПАРАМЕТРЫ ФУНКЦИИ $R2\{X2\}$, КОМПЛЕКСНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ, ПРОГРАММНЫХ И ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ОФИЦИАЛЬНЫМИ САЙТАМИ

ОЦЕНКА ПОИСКОВОЙ ДОСТУПНОСТИ СОСТАВНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЪЕКТА

Оценка поисковой доступности i -го составного информационного объекта, размещенного на официальном сайте учреждения социальной защиты, описывается следующей формулой:

$$Поиск_i | = \frac{1}{2 \times n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Поиск_{ji} |, i = 1..N1 \text{ ,} \quad (10)$$

где

$Поиск_i$ | – степень поисковой доступности i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$Поиск_{ji}$ | –оценка поисковой доступности j -го простого информационного объекта, входящего в состав i -го составного информационного объекта официального сайта учреждения социальной защиты.

$N1$ - количество составных информационных объектов официального сайта учреждения социальной защиты, определяемое в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ и требованиями настоящей методики: оценка степени поисковой доступности, полноты информации, актуальности, публикуемой на официальных сайтах, осуществляется в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами.

n_i – количество простых информационных объектов, входящих в состав i -го составного информационного объекта.

Оценка $\{X2\}$ - требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальным сайтом учреждения РФ в соответствии с приказом Министерства экономического развития РФ от 16 ноября 2009 г. № 470

2. ПРИКЛАДНАЯ ЧАСТЬ

2.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДИКЕ

Изложенная в разделе 1.3 модель методики позволяет оценить степень доступности информации о деятельности учреждений социальной защиты, публикуемой на официальных сайтах указанных учреждений, позволяет снизить риски (статистические ошибки) оценки степени полноты информационных объектов.

Так для снижения ошибки определения степени полноты составного информационного объекта (составной информационный объект - **apriori** единица информации, регламентированная нормативным правовым актом, утверждающим перечень информации о деятельности учреждений, публикуемой на официальных сайтах) в методике введено понятие - «простой информационный объект», что

позволяет уменьшить статистическую ошибку определения степени полноты информационного объекта в

$$\frac{\sqrt{\sum_{i=1}^{N1_s} n_i}}{\sqrt{N1_s}} \text{ раз} \quad (11)$$

Ниже рассмотрим прикладную часть методики мониторинга, которая представляет собой совокупность правил, в соответствии с которыми каждой характеристики информационного объекта, а также каждому техническому требованию официального сайта ставится в соответствие численное значение.

Необходимо также отметить, что ошибка определения степени доступности информации о деятельности учреждения социальной защиты, представляет собой сумму статистической ошибки модели методики ($\Delta R(\{R1\}, \{R2\})$) и ошибки, связанной с объемом массива (количеством исследованных официальных сайтов учреждений социальной защиты, $N = 1230$)

Таким образом, ошибка исследованного массива:

$$\frac{1}{\sqrt{N}} = \frac{1}{\sqrt{1230}} \cong 1\% \quad (12)$$

2.2. ПРАВИЛА УСТАНОВЛЕНИЯ ЧИСЛЕННЫХ ЗНАЧЕНИЙ «ПОИСКОВОЙ ДОСТУПНОСТИ», «ПОЛНОТЫ», «ДОСТУПНОСТИ ФОРМАТА», «АКТУАЛЬНОСТИ» ИНФОРМАЦИОННЫХ ОБЪЕКТОВ

Мониторинг официальных сайтов учреждений социальной защиты на предмет определения степени «поисковой доступности», «полноты», «доступности формата» информационных объектов основан на следующем алгоритме поиска информационных объектов:

Этап 1: оценка поисковой доступности простого информационного объекта

Поиск простых информационных объектов на официальном сайте осуществлялся 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 и устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«2*значимость объекта» – простой информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта и при этом число переходов не превышает 2);

«1*значимость объекта» – простой информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковика «Яндекс»);

«0» – простой информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Значимость объекта определяется на основе Приложения 1 и Приложения 2 к настоящей методике.

Допускается переход по любым ссылкам, пунктам меню или использование иных навигационных элементов, в том числе использование доменов третьего уровня как системы структурирования информации, если из его названия прямо следует, что данный домен третьего уровня используется для размещения тематической информации или принадлежит его структурному подразделению.

Этап 2: оценка полноты простого информационного объекта.

Оценка полноты простого информационного объекта тождественна факту наличия/отсутствия информационного объекта на официальном сайте. Осуществляется оценка степени полноты простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы):

«1*значимость объекта» – простой информационный объект найден на официальном сайте (вероятность события найти информационный объект на сайте равна единице);

«0» – простой информационный объект не найден на официальном сайте (вероятность события найти информационный объект на сайте равна нулю).

Этап 3: оценка доступности формата простых информационных объектов.

Оценка доступности формата простых информационных объектов относится к информационным объектам, содержащим текстовые документы либо их фрагменты. Осуществляется оценка доступности формата информационного объекта с учетом следующего правила (схемы):

«1» – формат простого информационного объекта доступен (обеспечена возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя, а также возможность сохранения текста на технических средствах пользователей в текстовом и (или) графическом форматах, позволяющих осуществлять поиск и копирование произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра);

«0» – формат простого информационного объекта не доступен (не обеспечена возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя либо не обеспечена возможность сохранения текста на технических средствах пользователей в текстовом и (или) графическом форматах, позволяющих осуществлять поиск и копирование произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра).

Этап 4: оценка актуальности.

Оценка актуальности относится к информационным объектам, содержащим текстовые документы либо их фрагменты, а также даты, отражающая степень соответствия размещения информационного объекта на официальном сайте. Экспертами осуществляется оценка актуальности информационного объекта с учетом следующего правила (схемы):

«1» – простой информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, а также отражает степень

соответствия размещения информационного объекта в течении 2-3 месяцев на официальном сайте;

«0» – простой информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, а также отражает степень соответствия размещения информационного объекта более 2-3 месяцев на официальном сайте.

2.3. ПРАВИЛА УСТАНОВЛЕНИЯ ЧИСЛЕННЫХ ЗНАЧЕНИЙ ХАРАКТЕРИСТИК ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА, СОПРЯЖЕННЫХ С ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ, ПРОГРАММНЫМИ И ЛИНГВИСТИЧЕСКИМИ СВОЙСТВАМИ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ

Размещение информационного объекта на официальном сайте в сети Интернет определяет необходимость учитывать в методике требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами, позволяющим оперативно и корректно получать информацию, публикуемую на указанном сайте.

Анализ технологических, программных и лингвистических средств обеспечения пользования официальными сайтами (технологических характеристик сайта) в настоящей методике осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в Приказе Министерства экономического развития Российской Федерации от 16 ноября 2009 г. № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти».

В процессе мониторинга официальных сайтов учреждений социальной защиты на предмет учета технологических, программных и лингвистических свойств официальных сайтов оценивается перечень требований, приведенный в Приложении 2 к настоящей методике. Требование круглосуточной доступности информации определяется программой, сканирующей официальные сайты. Оценка выполнения настоящего требования определяется по формуле:

$$P = \frac{P_s - P_{s400-500}}{P_s} \quad (13)$$

где

P_s – количество сканирований официального сайта учреждения РФ в период проведения мониторинга,

$P_{s400-500}$ - количество сканирований официального сайта учреждения в период проведения мониторинга, закончившееся ошибкой кодов состояния HTTP серии 400-500.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ОБЪЕКТОВ
ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**

№	Группа информационных объектов	Наименование информационного объекта	Значимость объекта
1	<p align="center">Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания</p> <p align="center">(п. 21 пп. 1 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)</p>	<p>Контакты учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Полное наименование учреждения; - Адрес; - Телефон (факс); - Схема проезда (много у кого есть, но конкретно как «схема проезда» не подписана, просто картинкой или вставкой интерактивной карты); - «график работы» / «время работы». 	2
2		<p>Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Адрес электронной почты; - Форма обратной связи на сайте 	2
3		Информация о руководителе учреждения	2
4		<p>Сведения об учреждении, о дате создания, об учредителе, контактная информация об учредителе.</p> <p>Копия устава организации социального обслуживания; копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями)</p>	3
5		Информация о составе рядовых сотрудников и их образовании, квалификации	3
6		Перечень оказываемых услуг. Условия предоставления услуг.	5
7		Информация о льготах на предоставляемые	3

		услуги.		
8	<p>Открытость и доступность информации об учреждении</p> <p>(п. 21 пп. 1 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)</p>	Информация об услугах, предоставляемых за плату. Стоимость оказываемых услуг, условия оплаты	4	
9		<p>Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг).</p> <p>Копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг; копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора</p>	5	
10		Информация о финансировании учреждения, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы организации социального обслуживания;	1	
11		Материально-техническое оснащение учреждения	2	
12		Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1	
13		Отчет о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2	
14		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	3
15			Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного	4

	(п. 21 пп. 4 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)	общения с представителем учреждения)	
16		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения	4
17	Время ожидания в очереди при получении услуг (п. 21 пп. 3 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)	Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения	2
18		Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения	2
19		Электронная запись в учреждение/возможность/электронная очередь	5
20		Виртуальные экскурсии по учреждению	5
21	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации (п. 21 пп. 5 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)	Ссылки на оценку качества услуг учреждения	4
22		Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения	5
23		Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения	3
24		Методика проведения независимой оценки качества услуг	5
25		Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	5
26		Отчеты о независимой оценке качества услуг учреждения, результаты независимой экспертизы	5

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ,
ПРОГРАММНЫМ И ЛИНГВИСТИЧЕСКИМ СРЕДСТВАМ
ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**

№	Группа требований	Наименование требования	Значимость
1	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (п. 21 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)	Техническая доступность информации	1
а		Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	2
б		Бесплатность программного обеспечения	4
в		Отсутствие ограничений на доступ к информации, связанных с требованием регистрации и/или использования защищенных каналов связи	4
2		Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя ("гипертекстовый формат").	4
3		Программная и технологическая доступность информации на сайте	3
а		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов в разметке сайтов при открытии широкораспространенными браузерами сети Интернет актуальных версий	3
б		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	3
в		Индексирование сайта поисковыми системами сети интернет	2
г		Дата и время размещения информации	3
д	Нагрузка не менее 10000 обращений в сутки	5	

№	Группа требований	Наименование требования	Значимость
е	<p>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>(п. 21 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а)</p>	Наличие независимой системы учета посещений сайта	5
ж		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	5
з		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	3
и		Использование стандартной схемы управления без необходимости использовать специальные сочетания клавиш	3
к		Форматирование страницы не должно препятствовать работе встроенной системы масштабирования браузера	3
4		Навигационная доступность информации на сайте	4
а		Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	4
б		Общие элементы управления сайтом	
		- главное меню	2
		- ссылка на главную страницу	2
		- карта сайта	2
		- наименование учреждения	2
5		Информация размещается на официальном сайте на русском языке	1