

Приложение
к распоряжению
Министерства культуры
Российской Федерации
от «18» декабря 2020 г. № Р.-168/1

**Методические рекомендации по организации и проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – Методические рекомендации, независимая оценка) разработаны в целях реализации статей 36.1 и 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

1.2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов к организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

1.3. Методические рекомендации не применяются при организации и проведении независимой оценки организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры и искусства¹.

1.4. Правовую основу независимой оценки составляют:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1) (далее – Основы законодательства о культуре);
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам

¹ Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры и искусства, проводится общественными советами по проведению независимой оценки, созданными при: федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования; органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования; органах местного самоуправления, имеющих соответствующее направление деятельности (статья 7 Федерального закона № 392-ФЗ).

Приложение
к распоряжению
Министерства культуры
Российской Федерации
от «18» декабря 2020 г. № Р-1684

**Методические рекомендации по организации и проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – Методические рекомендации, независимая оценка) разработаны в целях реализации статей 36.1 и 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

1.2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов к организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

1.3. Методические рекомендации не применяются при организации и проведении независимой оценки организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры и искусства¹.

1.4. Правовую основу независимой оценки составляют:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1) (далее – Основы законодательства о культуре);
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам

¹ Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры и искусства, проводится общественными советами по проведению независимой оценки, созданными при: федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования; органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования; органах местного самоуправления, имеющих соответствующее направление деятельности (статья 7 Федерального закона № 392-ФЗ).

совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ);

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018, регистрационный № 51132) (далее – приказ Минкультуры России № 599);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (зарегистрирован Минюстом России 10.12.2015, регистрационный № 40073) (далее – приказ Минкультуры России № 2834);

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской

Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Минюстом России 20.11.2018, регистрационный № 52726) (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Минюстом России 11.10.2018, регистрационный № 52409);

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации», (зарегистрирован Минюстом России 29.07.2019, регистрационный № 55422) (далее – приказ Минфина России № 66н).

2. Подготовка к проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

2.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляется общественными советами по проведению независимой оценки (далее – Общественные советы).

В целях формирования и утверждения составов Общественных советов органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (далее – уполномоченные органы) инициируют обращения в общественные палаты субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований (далее – общественные палаты).

Утверждение положений об Общественных советах осуществляется уполномоченными органами, при которых они создаются².

2.2. В отсутствие Общественных советов, сформированных общественными палатами (советами) муниципальных образований, организацию и проведение независимой оценки в отношении муниципальных организаций культуры, иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований, следует осуществлять органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры.

2.3. Для подготовки перечня организаций культуры, в отношении которых будет проводится независимая оценка, уполномоченным органам рекомендуется заблаговременно формировать сведения о расположенных на территории субъектов Российской Федерации и муниципальных образований организациях культуры и направлять их в соответствующие Общественные советы.

2.4. Перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, размещаются на официальных сайтах уполномоченных органов и на официальном сайте для размещения информации

² Статья 36.1 Основ законодательства о культуре

о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт bus.gov.ru)³.

2.5. Перечень организаций культуры, в отношении которых независимая оценка качества не проводится (далее – Перечень), утверждается Минкультуры России с предварительным обсуждением на общественном совете по проведению независимой оценки качества при Минкультуры России⁴.

2.6. Органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры с учетом информации, поступившей от органов местного самоуправления, рекомендуется формировать обоснованные предложения для включения в Перечень не позже 1 марта года проведения независимой оценки и направлять их в Минкультуры России.

Объективными причинами включения организаций в Перечень могут служить следующие обстоятельства:

- организация закрыта или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в нее в течение года не представляется возможным;
- организация не оказывает услуги, предусмотренные показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
- организация осуществляет исключительно гастрольную деятельность, не имеет собственного помещения для проведения каких-либо мероприятий или арендует его у иной организации;
- организация ликвидирована, реорганизована, либо находится в стадии указанных процедур.

2.7. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг

³ Пп. 5 п. 1 приказа Минфина России № 66н

⁴ Статья 36.1 Основ законодательства о культуре

в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

№	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 ⁵
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

3. Организация проведения независимой оценки

3.1. В целях проверки организаций культуры в рамках проведения независимой оценки уполномоченные органы заключают с организациями-операторами, осуществляющими сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – оператор), государственные, муниципальные контракты на выполнение работ в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд⁶.

⁵ Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России № 675н

⁶ Статья 36.1 Основ законодательства о культуре

3.2. Для предотвращения возможных рисков, связанных с недобросовестным исполнением оператором своих обязанностей, рекомендуется заключать указанные в п. 3.1 контракты не позже II квартала года проведения независимой оценки качества, а также детально составлять техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации, предусматривая, например, следующее:

- фотоотчет о проделанной работе на местах, а также скриншоты страниц проверяемых официальных сайтов уполномоченных органов;
- поэтапное согласование проведения процедуры сбора, обобщения и анализа получаемой информации;
- ведение актов посещения каждой проверяемой организации;
- личный опрос и сбор мнений оператором (запрет на просьбы и требования к сотрудникам организаций культуры самостоятельно заполнять анкеты);
- исправление оператором выявленных ошибок, даже если они были обнаружены после окончания срока исполнения контракта;
- отчет оператора о проделанных работах перед общественными советами.

3.3. Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с приказом Минтруда России № 675н.

Указанный приказ также содержит рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

3.4. Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры могут использоваться один или несколько из следующих каналов:

- личный опрос;
- Интернет-канал уполномоченного органа;
- виджет или баннер на сайте организации культуры;
- электронная почта (при согласии респондента на обработку его

персональных данных);

- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

3.5. В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать, как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: $P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4)/5$, где Φ^1 , Φ^2 , Φ^3 и Φ^4 – результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно.

3.6. В случае проверки организации культуры, расположенной на территории объекта культурного наследия, в части показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов», утвержденного приказом Минкультуры России № 599, рекомендуется использовать параметры, предусмотренные пунктом 8 приказа Минкультуры России № 2834.

3.7. При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов», утвержденного приказом Минкультуры России № 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов, рекомендуется применять среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2 («Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать

услуги наравне с другими»).

4. Результаты независимой оценки качества

4.1. Заключительная стадия проведения независимой оценки качества включает в себя следующие последовательные этапы⁷:

4.1.1. Отчет о выполненных работах представляется Оператором в уполномоченные органы, с которыми заключен государственный, муниципальный контракт на выполнение работ.

4.1.2. После принятия отчет оператора направляется уполномоченными органами в созданные при них Общественные советы.

4.1.3. Общественные советы в течение одного месяца со дня получения отчета оператора формируют на его основе результаты независимой оценки качества, разрабатывают предложения по улучшению деятельности организаций культуры (далее – решение Общественного совета) и направляют их в соответствующие уполномоченные органы.

4.1.4. Уполномоченные органы в течение одного месяца со дня получения решения Общественного совета доводят его до государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в ведении которых находятся организации культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, а также до руководителей этих организаций.

4.1.5. Уполномоченные органы в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляют подготовку и утверждение планов организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – Планы).

4.2. Информация об уполномоченных органах, сведения о должностных лицах, данные об общественных советах и операторах, перечни организаций, результаты проведения независимой оценки, Планы,

⁷ Статья 11 Федерального закона № 392-ФЗ

публичные отчеты высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, иная информация и документы по вопросам независимой оценки размещаются на сайте bus.gov.ru в соответствии с приказом Минфина России № 66н.

Перечисленные данные также следует публиковать на официальных сайтах уполномоченных органов. Информация, размещаемая на официальных сайтах организаций культуры, указана в статье 36.2 Основ законодательства о культуре.
