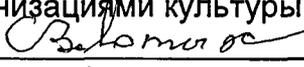


УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета при  
Управлении культуры Курганской области по  
проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями культуры

  
С.Е. Золотых  
5 апреля 2019 год

Порядок  
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры

1. Настоящий порядок регулирует вопросы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно - организации культуры, независимая оценка).

2. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля, и проводится в целях предоставления получателям услуг, информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества деятельности организаций культуры.

Независимая оценка осуществляется в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре (далее - Закон от 9 октября 1992 года № 3612-1), Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам 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 от 05.12.2017 № 392-ФЗ), приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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» (далее – Единый порядок расчета показателей), приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

3. Для проведения независимой оценки используются следующие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества характеризуют показатели, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Значения показателей оценки качества рассчитываются в соответствии с Единым порядком расчета показателей.

Для расчета показателей используются следующие источники информации:

а) официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет", информационные стенды в помещениях организаций культуры;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры и т.п.).

4. Независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

5. Участники системы независимой оценки:

Управление культуры Курганской области (далее – Управление культуры);

Общественный совет Управления культуры Курганской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - Общественный совет);

организация, осуществляющая сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – Оператор);

государственные, муниципальные организации культуры, расположенные на территории Курганской области, муниципальных образований Курганской области и учредителями которых является Управление культуры, органы местного самоуправления;

граждане - получатели услуг.

6. Организация проведения независимой оценки:

6.1. Управление культуры:

заключает государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

обеспечивает на официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнения получателями услуг о качестве условий оказания услуг;

предоставляет Оператору общедоступную информацию о деятельности организаций культуры в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);

направляет поступивший от Оператора Отчет о независимой оценке качества в адрес Общественного совета для формирования на его основе результатов независимой оценки качества и разработки предложений по улучшению деятельности организаций культуры (решение Общественного совета);

сообщает результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, предложения по улучшению их деятельности до руководителей организаций в течение 1 месяца со дня получения решения Общественного совета;

разрабатывает, утверждает и доводит до руководителей организаций План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - План по устранению недостатков), в течение 1 месяца со дня получения решения Общественного совета (приложение 1);

направляет результаты независимой оценки муниципальных организаций культуры в органы местного самоуправления для их учета при оценке деятельности руководителей организаций;

осуществляет контроль исполнения Плана по устранению недостатков; назначает должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее - официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения.

#### 6.2. Общественный совет:

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Управлением культуры с Оператором;

определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

осуществляет независимую оценку качества на основании информации оператора;

представляет в адрес Управления культуры результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

принимает участие в проведении независимой оценки качества (выборочно).

#### 6.3. Оператор:

осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (приложение 2), а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (приложение 3). Согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, объем выборочной совокупности респондентов каждой организации из расчета 40 % от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов;

к сбору информации о качестве условий предоставления услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, вправе привлечь членов Общественного совета и/или представителей общественных организаций им рекомендованных;

представляет в адрес Управления культуры отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в срок, установленный государственным контрактом.

#### 6.4. Организации культуры:

осуществляют деятельность, размещают информацию о деятельности в соответствии со ст. 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 года № 3612-1, приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (приложение 4);

обеспечивают на официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания этих услуг;

руководители организаций культуры и руководители муниципальных органов управления культуры разрабатывают и утверждают Планы по устранению недостатков на основе результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, предложений по улучшению их деятельности, Плана по устранению недостатков, утвержденного начальником Управления культуры (приложение 1).

7. Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества. В трудовых договорах с руководителями указанных

организаций культуры в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

8. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры учитываются при оценке эффективности деятельности начальника Управления культуры и руководителей органов местного самоуправления.

Приложение 1

К Порядку проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или руководителя органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(дата)

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг<sup>1</sup>**

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

на 20 \_\_ год

Недостатки	Наименование мероприятия по устранению недостатков	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					

---

<sup>1</sup> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 9 октября 1992 года № 3612-1.

<sup>2</sup> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет".

Приложение 2  
К Порядку проведения независимой  
оценки качества условий оказания  
услуг организациями культуры

**Выписка из Правил  
сбора и обобщения информации  
о качестве условий оказания услуг организациями культуры**  
(утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 638)

1. Настоящие Правила устанавливают порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры. Сбор и обобщение указанной информации осуществляются в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в текущем году (далее - независимая оценка качества).

2. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются организациями, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее соответственно - оператор, государственный (муниципальный) контракт).

3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

4. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет", информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;  
обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.). Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

5. Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в

отношении которой проводится независимая оценка качества, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, с которыми заключен государственный (муниципальный) контракт, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

6. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

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

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций 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 организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

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

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Приложение 3

К Порядку проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

(утв. приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599)

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1.</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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	100 баллов	30%	30 баллов

	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)	100 баллов	50%	50 баллов
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
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1. <sup>3</sup>	Оборудование территории, прилегающей к организации,	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
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

<b>4.</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"<sup>2</sup></b>			
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 оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
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
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>5.</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"<sup>2</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком	100 баллов	20%	20 баллов

	работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

---

<sup>1</sup> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<sup>3</sup> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)

**Выписка из Требований  
к содержанию и форме предоставления информации о деятельности  
организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах органов  
государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного  
самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"  
(утв. приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277)**

1. органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры обеспечивают на официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры.

2. Информация размещается на странице сайта в сети "Интернет", доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

3. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

4. На официальном сайте органа государственной власти субъекта Российской Федерации (либо на официальном сайте структурного подразделения органа государственной власти субъекта, осуществляющего управление сферой культуры, при наличии такового) формируются разделы:

"Организации культуры" - перечень региональных организаций культуры и муниципальных организаций культуры соответствующего субъекта, с активной ссылкой на официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет";

"Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры" - информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры соответствующего субъекта.

5. На официальном сайте органа местного самоуправления (либо на официальном сайте структурного подразделения органа местного самоуправления, осуществляющего управление сферой культуры, при наличии такового) формируются разделы:

"Организации культуры" - полный перечень муниципальных организаций культуры соответствующего муниципального образования, с активной ссылкой на официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет";

"Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры" - информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры соответствующего муниципального образования.

6. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме.

7. На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

7.1. Общая информация об организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

7.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

7.3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации, по решению учредителя организации культуры или организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.