

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – Методические рекомендации, независимая оценка качества) разработаны в целях реализации статьи 36.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и носят рекомендательный характер при проведении независимой оценки качества.

1.2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества.

1.3. Правовую основу независимой оценки качества составляют:

- статья 36.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – статья 36.1);

- статья 36.2 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – статья 36.2);

- закон Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – Федеральный закон № 256-ФЗ);

- закон Российской Федерации от 05.12.2017 № 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 № 392-ФЗ);

- 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) (далее – приказ Минкультуры России № 277);

- 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) (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- 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 от 07.05.2019 № 66н).

2. Подготовка к проведению независимой оценки качества

2.1. В соответствии со статьей 36.1 общественные палаты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований по обращению федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления (далее – уполномоченные органы) формируют соответствующие общественные советы по проведению независимой оценки качества (далее – общественные советы).

2.2. Положения об общественных советах утверждаются уполномоченными органами, при которых они были созданы.

2.3. В целях создания условий для проведения независимой оценки качества уполномоченным органам рекомендуется заранее формировать сведения

об организациях культуры, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, муниципального образования, и направлять их в соответствующие общественные советы.

Ввиду того, что статья 36.1 не обязует органы местного самоуправления организовывать проведение независимой оценки качества, в случае отсутствия у таковых собственных общественных советов, сведения об организациях культуры, расположенных на территории муниципального образования, также следует формировать органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры.

2.4. Согласно статьям 1, 11 Федерального закона № 392-ФЗ общественные советы, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества в отношении каждой организации культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, утверждают перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества в отчетный период. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт bus.gov.ru).

2.5. В соответствии со статьей 36.1 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 России.

В целях информирования Минкультуры России, а также для направления данных в Минтруд России, который в соответствии с Федеральным законом № 256-ФЗ является органом, координирующим деятельность и осуществляющим общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества социальной сферы, уполномоченным органам рекомендуется формировать обоснованные предложения для включения в Перечень не позже 1 февраля года проведения независимой оценки качества и направлять их на согласование в

Минкультуры России.

Причиной включения учреждений в Перечень могут служить следующие обстоятельства:

- учреждение закрыто или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в него в течение года не представляется возможным;
- учреждение не оказывает непосредственных услуг населению, что препятствует оценке учреждения по всем установленным критериям;
- учреждение осуществляет исключительно гастрольную деятельность, не имеет собственного помещения или арендует его у иной организации;
- учреждение реорганизовано, ликвидировано, либо находится в стадии указанных процедур, однако все еще числится в ЕГРЮЛ или в предоставляемых по запросу перечнях Федеральной службы государственной статистики.

2.6. В соответствии со статьей 36.2 уполномоченные органы и организации культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

2.7. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности учреждения культуры рекомендуется формировать для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры все организации культуры могут быть разделены на 3 категории, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

Категории организаций культуры	Количество получателей услуг	Количество анкет
Малые организации культуры	Менее 12 000 человек в год	не менее 150 в год
Средние организации культуры	От 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Более 50 000 человек в год	не менее 1000 в год

2.8. В соответствии со статьей 1 Федерального закона № 392-ФЗ независимая оценка качества проводится:

- общественным советом при Минкультуры России в отношении организаций культуры, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственных организаций культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств федерального бюджета;

- общественными советами при органах государственной власти субъектов Российской Федерации в отношении организаций культуры, которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, муниципальных образований (за исключением муниципальных организаций культуры, в отношении которых независимая оценка качества проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления), а также негосударственных организаций культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации;

- общественными советами органов местного самоуправления (в случае принятия ими решения о проведении независимой оценки качества) в отношении организаций культуры, иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджетов

муниципальных образований.

3. Организация проведения независимой оценки качества

3.1. В соответствии со статьей 36.1 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 нужд.

3.2. В целях 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 скрупулезно составлять техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации, включая в него, в том числе, следующие пункты:

- обязательный 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 (например, согласование и отчет оператора по каждому этапу: построение модели работы – составления графика посещения организаций – анализ информации, размещенной на сайте – сбор данных и т.д.);
- ведение актов посещения каждого проверяемого учреждения культуры;
- обязательный личный опрос и сбор мнений оператором (запрет на просьбы и требования к сотрудникам учреждений культуры самостоятельного заполнения анкет);
- введение обязательства оператора исправления выявленных ошибок, даже если они были обнаружены после окончания срока исполнения контракта;
- подписание актов приемки-сдачи работ только после изучения

и утверждения отчета общественными советами;

- обязательный отчет оператора о проделанных работах перед общественными советами;

3.3. В качестве методического обеспечения проведения независимой оценки качества Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации разработаны приказ Минтруда России № 344н, а также «Примеры 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».

Все нормативно-правовые акты, методические рекомендации, письма и протоколы совещаний, посвященные независимой оценке качества, опубликованы на официальном сайте Минтруда России.

3.4. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляется в соответствии с приказом Минтруда России № 675н.

В указанном приказе также размещен рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

3.5. 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 (в случае согласия организации культуры предоставить имеющуюся в ее распоряжении клиентскую базу);
- телефонный опрос (в случае согласия организации культуры предоставить имеющуюся в ее распоряжении клиентскую базу).

3.6. При проверке обособленных подразделений учреждения культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такого учреждения высчитывать,

как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если учреждение имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества учреждения (N) высчитывается по следующей формуле: $N = F^1 + F^2 + F^3 + F^4/4$, где F^1 , F^2 , F^3 и F^4 – это результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно.

3.7. При проверке 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» приказа Минкультуры России № 599 рекомендуется использовать параметры, предусмотренные пунктом 8 приказа Минкультуры России № 2834.

3.8. При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов» приказа Минкультуры России № 599, в случае отсутствия 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. Согласно статье 11 Федерального закона № 392-ФЗ заключительная стадия проведения независимой оценки качества за отчетный год включает в себя следующие этапы:

4.1.1. Оператор представляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в уполномоченные органы, с которыми заключен государственный, муниципальный контракт на выполнение работ.

4.1.2. После принятия отчет оператор в установленном порядке направляется уполномоченными органами в созданные при этих органах

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 их деятельности и направляют их в соответствующие уполномоченные органы (далее – решение общественного совета).

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 ведении которых находятся организации культуры, в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляют подготовку и утверждение соответствующих планов организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, назначают, в случае необходимости, должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами указанного сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.

4.1.6. Указанные должностные лица ведут мониторинг посещений гражданами сайта bus.gov.ru и их отзывов, организуют работу по устранению выявленных недостатков и информируют граждан на официальном сайте о принятых мерах

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

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, публичные отчеты высших должностных лиц субъектов Российской Федерации размещаются на сайте bus.gov.ru в соответствии с приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н.

Данные также публикуются на официальных сайтах уполномоченных органов согласно приказу Минкультуры России № 277.

4.3. В целях контроля за соблюдением норм действующего законодательства, а также оперативного реагирования на поручения заинтересованных федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации в части проведения независимой оценки качества уполномоченным органам рекомендуется не позже 1 ноября каждого года направлять в Минкультуры России отчет о проделанной работе за прошедший год и планах на следующий год.

В отчет предлагается включать следующую информацию:

- количество учреждений культуры, в отношении которых было запланировано проведение независимой оценки качества;
- количество учреждений культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества, а также причины расхождения с запланированным количеством (в случае наличия таковых);
- трудности, с которыми уполномоченный орган сталкивается при проведении независимой оценки качества;
- количество учреждений культуры, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества в следующем году;
- основные детали проведения независимой оценки качества;
- контактные данные сотрудников, отвечающих за вопросы проведения независимой оценки качества в субъекте (в случае смены предыдущих);
- иные данные, о которых уполномоченный орган считает необходимым сообщить в отчете.