

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 30 июня 2015 г. N 213

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ
НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" приказываю:

1. Утвердить Методические [рекомендации](#) по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Свердловской области (прилагаются).

2. [Приказ](#) Министерства культуры Свердловской области от 17.12.2013 N 350 "О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры" признать утратившим силу.

3. Отделу государственной гражданской службы, правового и документационного обеспечения, административной работы и сводного анализа Министерства культуры Свердловской области (М.В. Семенова) в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего Приказа:

1) обеспечить официальное опубликование настоящего Приказа в установленном законодательством Свердловской области порядке;

2) направить заверенную копию настоящего Приказа:

в Прокуратуру Свердловской области в целях проведения антикоррупционной экспертизы;

в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области в целях включения нормативного правового акта Свердловской области, принятого Министерством культуры Свердловской области, в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

3) обеспечить размещение настоящего Приказа на официальном сайте Министерства культуры Свердловской области в подразделе "Приказы Министерства культуры Свердловской области" раздела "Документы".

4. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на Первого заместителя Министра культуры Свердловской области В.Г. Мантурова.

Министр культуры
Свердловской области
П.В.КРЕКОВ

Утверждены
Приказом
Министерства культуры
Свердловской области
от 30 июня 2015 г. N 213

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ
НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Свердловской области (далее - Методические рекомендации) разработаны в соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года N 597 "О мерах по реализации государственной социальной политики", [Законом](#) Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Свердловской области.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам местного самоуправления в Свердловской области, общественным советам при Министерстве культуры Свердловской области и органах местного самоуправления, ответственным за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Свердловской области.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - независимая оценка) основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- иные эксперты.

5. В соответствии с настоящими Методическими рекомендациями независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Свердловская область или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные, муниципальные услуги в сфере культуры (далее - учреждения).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

6. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки на территории Свердловской области:

- Министерство культуры Свердловской области формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Свердловской области, и утверждает положение о нем, представляет общественному совету на рассмотрение и утверждение перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них (далее - общественные советы).

7. По решению Министерства культуры Свердловской области или органов местного

самоуправления функции общественных советов по проведению независимой оценки могут быть возложены на образованные при этих органах общественные советы. В таких случаях общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры не создаются.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается Министерством культуры Свердловской области, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8. Независимая оценка, организуемая общественными советами, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

9. Общественные советы:

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

формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых Министерством культуры Свердловской области или органами местного самоуправления с оператором;

устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным федеральным законодательством общим критериям);

осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

представляют соответственно в Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

10. Министерство культуры Свердловской области организует независимую оценку всех учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры на территории Свердловской области, в том числе по программным версиям анкет, размещенным на официальных сайтах учреждений и/или учредителей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". При этом материалы независимой оценки могут рассматриваться как на заседаниях общественного совета при Министерстве культуры Свердловской области, так и общественными советами, созданными органами местного самоуправления.

В случае если органом местного самоуправления принято решение о самостоятельном проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории соответствующего муниципального образования, руководитель органа местного самоуправления письменно уведомляет об этом Министерство культуры Свердловской области в срок до 25 декабря года, предшествующего году проведения независимой оценки.

11. Поступившая соответственно в Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

12. Проведение независимой оценки определено [пунктами 19 - 24](#) настоящих Методических рекомендаций. Для реализации [пунктов 21 - 23](#) настоящих Методических рекомендаций рекомендуется привлекать организацию-оператора.

13. Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг

организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

14. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
- 3) время ожидания в очереди при получении услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

15. Информация о результатах независимой оценки организациями культуры размещается Министерством культуры Свердловской области, органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Состав информации о результатах независимой оценки и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

16. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. Для расчета показателей, указанных в [пункте 14](#) настоящих Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности учреждения рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждений;
- 3) опрос (анкетирование получателей социальных услуг в сфере культуры).

18. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать: результаты проведенных мониторингов; информацию от общественных объединений; информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций; информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

19. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов:

- I этап - "Организационный";
- II этап - "Подготовительный";
- III этап - "Сбор первичной информации";
- IV этап - "Анализ и оценка качества работы учреждений";
- V этап - "Подведение итогов проведенной независимой оценки".

20. На I "Организационном" этапе рекомендуется:

- 1) определить перечень учреждений для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки, детские школы искусств, культурно-досуговые учреждения и другие;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений;

3) утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений).

21. На II "Подготовительном" этапе рекомендуется:

1) провести анализ мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) создать социологические анкеты (вопросники), позволяющие оценить общественное мнение в отношении работы учреждений по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки, детские школы искусств и др.;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений указанных типов;

4) разработать программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы учреждений, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах учреждений;

5) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений;

6) создать автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений для их передачи в соответствующий общественный совет.

22. На этапе III "Сбор первичной информации" рекомендуется:

1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

23. На этапе IV "Анализ и оценка качества работы учреждений" рекомендуется:

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения;

4) представить общественному совету результаты независимой оценки.

24. На этапе V "Подведение итогов проведенной независимой оценки" рекомендуется:

1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки учреждений в отчетном периоде;

2) по итогам оценки разработать предложения по улучшению качества работы учреждений.

25. Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления совместно с общественными советами организуют контроль за соблюдением оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

26. По итогам проведения независимой оценки общественные советы, созданные органами местного самоуправления, разрабатывают и представляют органам местного самоуправления, выполняющим функции и полномочия учредителя в отношении оцениваемых учреждений, предложения по повышению качества услуг, оказываемых данными учреждениями.

27. Учреждения на основании предложений соответствующего общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг.

28. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры.

29. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения услуг;

определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.
