

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
от 30 сентября 2013 г. N 1505

**О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ  
ПО ФОРМИРОВАНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ  
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В целях реализации подпункта "к" пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги" и распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, приказываю:

1. Утвердить методические рекомендации по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, согласно приложению к настоящему Приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Российской Федерации В.В. Аристархова.

Министр  
В.Р.МЕДИНСКИЙ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ФОРМИРОВАНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ  
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - Методические рекомендации), разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мерах по реализации государственной социальной политики", постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги" и пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - общественные советы).

3. Независимая оценка качества работы учреждений 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. Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее также - Перечень).

6. Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия учредителя (далее - Уполномоченный орган), включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

7. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется общественный совет.

8. Общественные советы вправе:

формировать перечни учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

определять критерии и показатели качества работы учреждений культуры, включая: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность

работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

выбирать организацию-оператора;

устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений культуры, периодичность проведения мониторинга;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;

направлять в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

9. Рейтинг учреждений культуры рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

10. Рекомендуемое количество учреждений культуры для проведения независимой оценки - не менее

5.

11. Проведение независимой оценки определено пунктами 16 - 21 настоящих Методических рекомендаций. Для реализации пунктов 18 - 20 рекомендуется привлекать организацию-оператора.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети "Интернет", в том числе в формате открытых данных (xml, csv), после их одобрения общественным советом.

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

1) открытость и доступность информации об учреждении;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) ценовую доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

13. Для расчета показателей, указанных в пункте 12 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).

14. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях культуры, средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения культуры (при наличии).

16. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

17. На I "Организационном" этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений культуры;

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

18. 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), измеряющие общественное мнение в отношении

работы учреждений культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

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

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

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

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

19. 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.

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

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

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

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

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

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

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

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения разработать предложения по улучшению качества работы учреждений культуры.

22. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

23. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

24. Учреждения культуры на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по рекомендованной форме плана (приложение N 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

25. 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 социальных услуг в сфере культуры.

26. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

27. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

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

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

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

План  
мероприятий по улучшению качества работы  
учреждения культуры

Наименование учреждения культуры: \_\_\_\_\_

N п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия