



Министерство культуры Российской Федерации

Официальный сайт

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации) [Печать](#)

25.08.2015 13:43

1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4 (1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.
2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.
3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.
4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг. Для проведения независимой оценки используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
5. В соответствии с протоколом заседания Общественного совета при Министерстве культуры Российской Федерации № 4 от 25.09.2014 независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации, проводится Общественным советом при Министерстве культуры Российской Федерации (далее – Общественный совет).
6. Независимая оценка качества оказания услуг не проводится в отношении:
 - создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;
 - организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры».
7. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.
8. Уполномоченные федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры:
 - размещают информацию о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом 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», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н.
 - обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».
9. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерство культуры Российской Федерации:
 - проводит мероприятия для обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры на своем официальном сайте в сети «Интернет»;
 - определяет организацию, осуществляющую сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры (далее – оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;
 - по результатам заключения государственного контракта оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

10. Общественный совет:

- определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;
- участвует в определении оператора;
- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, которую предоставляет оператор;
- представляет в Минкультуры России результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

12. С учетом особенностей деятельности организаций культуры, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с использованием автоматизированной информационной системы независимой оценки качества, разработанной Минкультуры России.

13. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (таблица 1.1);
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (таблица 2);
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (таблица 3).

Таблица 1.1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры

Показатели таблицы 1.1 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 4 Приложения 1 к настоящим методическим рекомендациям.

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры:

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте организации культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных организаций культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

5) Установка терминала в организации культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в организации культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

6) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения (таблица 1.2). Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

Таблица 1.2

Уровень достоверности каналов сбора информации				
Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Терминал в организации культуры	5	4	4	13
Опрос по телефону	5	3	4	12
Личный опрос	5	1	5	11
Электронная почта	3	3	4	10
Виджет на сайте организации культуры	2	5	2	9
Интернет-канал	1	5	1	7

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако трудоемкость и высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал, виджет и терминалы, установленные в организациях культуры, позволяют проводить независимую оценку длительное время, получить достаточно большое количество анкет, заполненных получателями услуг, с наименьшими затратами. Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет (таблица 1.3):

Таблица 1.3

Группа организаций культуры		
Группа организаций культуры	Параметры	Количество анкет

Малые организации культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

Таблица 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Показатели таблицы 2 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 3 Приложения 1 к настоящим методическим рекомендациям.

Таблица 3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Показатели таблицы 3 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 2 Приложения 1 к настоящим методическим рекомендациям.

Результаты независимой оценки также представляются с разбивкой по способам оценки: см. таблицы 4.1, 4.2, 4.3.

Таблица 4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Пример заполнения: театр (наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы			Итоговое значение, баллы (сумма)
	Показатель 1*	...	Показатель №*	
<i>Пример заполнения</i>	<i>Информирование о предстоящих представлениях и постановках (макс 7 баллов)</i>	<i>...</i> <i>(другие показатели для театров из таблицы 1.1)</i>	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (макс 7 баллов)</i>	
20.11.2014 – 20.12.2014	6,5	...	6,4	51,9
21.02.2015 – 21.04.2015	6,2	...	6,3	50,5
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				51,7

* - в качестве показателей для оценки используются показатели из таблицы 1.1 в зависимости от вида организации, для которой проводится оценка. Формула для оценки итогового значения приведены в разделе 4 Приложения 1 к Методическим рекомендациям.

Таблица 4.2

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

Пример заполнения: театр

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Пример заполнения:</i>		
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
ИТОГО	Макс. значение	5
	7 баллов	

* - исходные данные и формулы для оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru приведены в разделе 3 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Таблица 4.3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Пример заполнения: театр

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<i>Пример заполнения:</i>	1	1
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1	0
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1	1
<i>Адрес электронной почты</i>	1	1
<i>Структура организации культуры</i>	1	0
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	1	1
<i>Общая информация об учреждении;</i>	1	1
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	1	0
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	1	0
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	1	1
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	1	1
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	0,5	0,5
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5	0,5
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	1	1
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	0,5	0,5
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5	0,5
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	1	1
<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	0,5	0,5
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	0,5	0,5
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	0,5	0,5
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5	0,5
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5	0,5
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5	0,5

Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
ИТОГО	Макс. значение	32
	40 балла	

*- информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку. Формулы для оценки приведены в разделе 2 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2 к Методическим рекомендациям.

Результаты полученных оценок систематизируются и представляются в едином формате (таблица 4.4).

Таблица 4.4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
-----------------------------------	---	---	--	-----------------

* - определяется на основе Таблицы 4.1

** - определяется на основе Таблицы 4.2

*** - определяется на основе Таблицы 4.3

14. Общественный совет рассматривает представленную оператором информацию о качестве оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной от оператора информации о качестве оказания услуг организациями культуры Общественный совет утверждает результаты независимой оценки.

На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные Общественным советом, направляются в Минкультуры России.

15. Минкультуры России в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг подведомственными организациями культуры и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры доводятся до соответствующих подведомственных организаций.

16. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются Минкультуры России на своем официальном сайте и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

17. Организации культуры на основании результатов проведения независимой оценки и предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры разрабатывают планы мероприятий по повышению качества оказания услуг и обеспечивают их выполнение.

Приложение № 1 [Скачать](#) (MS Word, 26 кб)

Приложение № 2 [Скачать](#) (MS Word, 18 кб)

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации) (Утверждены Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 №2830) [Скачать](#) (MS Word, 53 кб)

Адрес этой страницы в сети Интернет <http://mkrf.ru/open-ministry/quality/metodicheskie-rekomendatsii-po-provedeniyu-nezavis26112015?CODE=metodicheskie-rekomendatsii-po-provedeniyu-nezavis26112015>

© 2004 - 2012, Министерство культуры Российской Федерации

125993 ГСП-3, Москва, Малый Гнезниковский пер., д. 7/6, стр. 1,2