

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 18 декабря 2020 г. N P-1681

**О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В целях реализации [статей 36.1 и 36.2](#) Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1):

1. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления в сфере культуры Методические [рекомендации](#) по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (приложение к настоящему распоряжению) к использованию при организации и проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Департаменту регионального развития и приоритетных проектов (О.А. Юркова) обеспечить направление Методических [рекомендаций](#), указанных в [пункте 1](#) настоящего распоряжения, в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления в сфере культуры.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации О.С. Ярилову.

Министр
О.Б.ЛЮБИМОВА

Приложение
к распоряжению Министерства культуры
Российской Федерации
от 18 декабря 2020 г. N P-1681

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - Методические рекомендации, независимая оценка) разработаны в целях реализации [статей 36.1 и 36.2](#) Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1).

1.2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов к организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

1.3. Методические рекомендации не применяются при организации и проведении независимой оценки организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры и искусства <1>.

<1> Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры и искусства, проводится общественными советами по проведению независимой оценки, созданными при: федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования; органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования; органах местного самоуправления, имеющих соответствующее направление деятельности ([статья 7](#) Федерального закона N 392-ФЗ).

1.4. Правовую основу независимой оценки составляют:

- [Основы](#) законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1) (далее - Основы законодательства о культуре);

- Федеральный [закон](#) от 05.12.2017 N 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 N 392-ФЗ);

- [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 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 N 37187);

- [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018, регистрационный N 51132) (далее - приказ Минкультуры России N 599);

- [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 N 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 N 40073) (далее - приказ Минкультуры России N 2834);

- [приказ](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 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 N 52726) (далее - приказ Минтруда России N 675н);

- [приказ](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 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 N 52409);

- [приказ](#) Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 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 N 55422) (далее - приказ Минфина России N 66н).

2. Подготовка к проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

2.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляется общественными советами по проведению независимой оценки (далее - Общественные советы).

В целях формирования и утверждения составов Общественных советов органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (далее - уполномоченные органы) инициируют обращения в общественные палаты субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований (далее - общественные палаты).

Утверждение положений об Общественных советах осуществляется уполномоченными органами, при которых они создаются <2>.

<2> [Статья 36.1](#) Основ законодательства о культуре.

2.2. В отсутствие Общественных советов, сформированных общественными палатами (советами) муниципальных образований, организацию и проведение независимой оценки в отношении муниципальных организаций культуры, иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований, следует осуществлять органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры.

2.3. Для подготовки перечня организаций культуры, в отношении которых будет проводиться независимая оценка, уполномоченным органам рекомендуется заблаговременно формировать сведения о расположенных на территории субъектов Российской Федерации и муниципальных образований организациях культуры и направлять их в соответствующие Общественные советы.

2.4. Перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, размещаются на официальных сайтах уполномоченных органов и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт bus.gov.ru) <3>.

<3> [Пп. 5 п. 1](#) приказа Минфина России N 66н.

2.5. [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 <4>.

<4> [Статья 36.1](#) Основ законодательства о культуре.

2.6. Органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры с учетом информации, поступившей от органов местного самоуправления, рекомендуется формировать обоснованные предложения для включения в Перечень не позже 1 марта года проведения независимой оценки и направлять их в Минкультуры России.

Объективными причинами включения организаций в Перечень могут служить следующие обстоятельства:

- организация закрыта или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в нее в течение года не представляется возможным;

- организация не оказывает услуги, предусмотренные показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- организация осуществляет исключительно гастрольную деятельность, не имеет собственного помещения для проведения каких-либо мероприятий или арендует его у иной организации;

- организация ликвидирована, реорганизована либо находится в стадии указанных процедур.

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

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

N	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 <5>
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

<5> Максимальное количество респондентов определено в соответствии с [приказом](#) Минтруда России N 675н.

3. Организация проведения независимой оценки

3.1. В целях проверки организаций культуры в рамках проведения независимой оценки 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 <6>.

<6> [Статья 36.1](#) Основ законодательства о культуре.

3.2. Для 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 детально составлять техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации, предусматривая, например, следующее:

- 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;

- ведение актов посещения каждой проверяемой организации;

- личный опрос и сбор мнений оператором (запрет на просьбы и требования к сотрудникам организаций культуры самостоятельно заполнять анкеты);

- исправление оператором выявленных ошибок, даже если они были обнаружены после окончания срока исполнения контракта;

- отчет оператора о проделанных работах перед общественными советами.

3.3. Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с [приказом](#) Минтруда России N 675н.

Указанный приказ также содержит рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

3.4. 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 (при согласии респондента на обработку его персональных данных);

- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

3.5. В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: $P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5$, где Φ^1 , Φ^2 , Φ^3 и Φ^4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно.

3.6. В случае проверки 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", утвержденного приказом Минкультуры России N 599, рекомендуется использовать параметры, предусмотренные **пунктом 8** приказа Минкультуры России N 2834.

3.7. При проверке организации культуры в части **показателя** "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" критерия "Доступность услуг для инвалидов", утвержденного приказом Минкультуры России N 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества 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. Заключительная стадия проведения независимой оценки качества включает в себя следующие последовательные этапы <7>:

<7> **Статья 11** Федерального закона N 392-ФЗ.

4.1.1. Отчет о выполненных работах представляется Оператором в уполномоченные органы, с которыми заключен государственный, муниципальный контракт на выполнение работ.

4.1.2. После принятия отчет оператора направляется уполномоченными органами в созданные при них 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 деятельности организаций культуры (далее - решение Общественного совета) и направляют их в соответствующие уполномоченные органы.

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 течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляют подготовку и утверждение планов организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее - Планы).

4.2. Информация об уполномоченных органах, сведения о должностных лицах, данные об

общественных советах и операторах, перечни организаций, результаты проведения независимой оценки, Планы, публичные отчеты высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, иная информация и документы по вопросам независимой оценки размещаются на сайте bus.gov.ru в соответствии с [приказом](#) Минфина России N 66н.

Перечисленные данные также следует публиковать на официальных сайтах уполномоченных органов. Информация, размещаемая на официальных сайтах организаций культуры, указана в [статье 36.2](#) Основ законодательства о культуре.
