



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(Минкультуры РА)

П Р И К А З

«04» июня 2017 г.

г. Горно-Алтайск

№ 169- п

**Об утверждении Методических рекомендаций по проведению
независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» **приказываю:**

1. Утвердить Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры согласно приложению к настоящему Приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра культуры Республики Алтай С.Н. Пешперову.

Министр

Э.Н. Малчинов

С.Н. Пешперова

**Методические рекомендации по проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями культуры**

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 носят рекомендательный характер при проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

1. Общие положения

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- приказ Министерства культуры Республики Алтай от 06.2017 № «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай».

**2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры**

2.1. Министерство культуры Республики Алтай, органы местного самоуправления в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждают положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на существующие при этих органах общественные советы.

2.2. В соответствии с Положением об Общественном совете по

проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, утвержденным приказом Министерства культуры Республики Алтай от 06.2017 № , Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай.

2.3. В целях создания условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры органам местного самоуправления рекомендуется формировать сведения об учреждениях культуры, расположенных на территории муниципального образования, и направлять в соответствующий общественный совет.

Общественные советы, сформированные Министерством культуры Республики Алтай и органами местного самоуправления, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в отношении каждого учреждения культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, утверждают перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах Министерства культуры Республики Алтай и органов местного самоуправления.

2.4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» учреждениями культуры;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

2.5. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры Министерство культуры Республики Алтай, органы местного самоуправления, учреждения культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - анкета) в интерактивной форме.

2.6. При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

- 1) Интернет-канал. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

- 2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

- 3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг учреждений культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в учреждении культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

При формировании анкеты рекомендуется использовать примерные варианты вопросов, которые приведены в приложении к настоящим Методическим рекомендациям.

2.7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями культуры рекомендуется все учреждения культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждого учреждения культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры

Категории учреждений культуры	Параметры	Количество анкет
Малые учреждения культуры	Количество получателей услуг в год менее 5 000	не менее 100 в год
Средние учреждения культуры	Количество получателей услуг в год от 5 000 до 20 000	не менее 250 в год
Крупные учреждения культуры	Количество получателей услуг в год более 20 000	не менее 350 в год

Таким образом, для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

2.8. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте учреждения культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Республики Алтай от 06.2017 № «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай».

2.9. Общественные советы на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры формируют предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг

учреждениями культуры и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры общественные советы представляют соответственно в Министерство культуры Республики Алтай, в органы местного самоуправления.

2.10. Министерство культуры Республики Алтай, органы местного самоуправления в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры размещаются 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», а также на официальных сайтах Министерства культуры Республики Алтай и органов местного самоуправления.

Приложение
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
учреждениями культуры

Примерные варианты вопросов для включения в анкету оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

6.2. Оснащение учреждения специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает