

справочник руководителя

# Учреждения Культуры

«АКТИОН» МЦФЭР

[cultmanager.ru](http://cultmanager.ru)

[Сергей Алексеев](#)

**Как начнут проводить  
независимую оценку  
качества условий  
оказания услуг и что  
грозит руководителям  
учреждений культуры  
за недочеты**



# Оглавление

## 3 Введение

### **Глава 1. Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по проведению независимой оценки качества**

- 6 Цели независимой оценки качества
- 7 Компетенция органов управления в проведении независимой оценки качества
- 9 Формирование общественных советов по независимой оценке качества
- 13 Заключение контракта с оператором
- 16 Распределение полномочий по независимой оценке качества между органами госвласти и местного самоуправления
- 17 Ответственность за качество оказания услуг в сфере культуры

### **Глава 2. Процедуры проведения независимой оценки**

- 20 Методика проведения исследования
- 40 Отчет оператора по итогам проведения независимой оценки качества
- 42 Работа с отчетом, подготовленным оператором

### **Глава 3. Участие организаций культуры в проведении независимой оценки качества**

- 44 Организации, подлежащие независимой оценке качества
- 45 Работа организаций культуры по повышению качества условий предоставления услуг
- 50 План по устранению недостатков
- 52 Заключение
- 53 Приложения

**Сергей Алексеев**, начальник отдела Министерства культуры и архивов Иркутской области

---

Книга расскажет, как теперь будут проводить независимую оценку качества условий оказания и что грозит руководителю учреждения, если он не устранил выявленные недочеты.



# Введение

Впервые поручение о формировании независимой оценки качества услуг было сформулировано в Указе Президента от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (далее – Указ № 597).

В подпункте «к» пункта 1 Указа № 597 Правительству поручили «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 года обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности».

12 декабря 2012 года в своем Послании Федеральному Собранию Президент отметил, что «Принципиально важно, чтобы общество имело возможность объективно оценить состояние социальной сферы и науки. Прошу Правительство совместно с Администрацией Президента до апреля будущего года сформировать предложения по созданию системы публичного мониторинга качества медицины, образования, научных результатов, востребованности учреждений культуры. Надо привлечь к этой работе, прежде всего, профессионалов, посмотреть лучший международный опыт».

Таким образом, было уточнено, что мониторингу подлежали учреждения культуры.

В точном соответствии с поручением Президента 30 марта 2013 года было принято постановление Правительства от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее – постановление № 286). Позднее постановлением Правительства от 27.11.2014 № 1263 постановление № 286 утратило силу.

В постановлении № 286 были сформулированы основные идеи независимой оценки. Государственные и муниципальные учреждения обеспечивали открытость информации



### Внимание

С 2018 года порядок проведения НОК изменился

о своей деятельности, в том числе о ценах на услуги. Учредители формировали общественные советы по независимой оценке качества, которые оценивали организации, давали рекомендации по улучшению их работы. В свою очередь организации должны были утверждать план об улучшении качества своей работы. Были сформулированы и основные критерии оценки, в том числе оцениваться должны были «доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации». Однако сама процедура оценки не была детально урегулирована. Учредители и советы в своей работе должны были опираться на изучение общественного мнения, результаты оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов. Таким образом, источник о качестве работы организации выбирался произвольно, на основе уже имеющихся данных.

Следует признать, что система в формате, предложенном в постановлении № 286, на практике не заработала. 12 декабря 2013 года в своем Послании Федеральному Собранию Президент вновь в качестве важнейшей задачи определил «создание системы независимой оценки качества социальных учреждений». По его словам, этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит, провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.

Таким образом, систему независимой оценки качества условий оказания услуг решено было утвердить на максимально возможном нормативном уровне, путем принятия закона, и четко вписать в обязанности органов исполнительной власти.

Просьба Президента была выполнена. 21 июля 2014 года был принят Федеральный закон № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культу-

ры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – Закон № 256-ФЗ), который действовал в неизменном виде до 6 марта 2018 года.

В соответствии с Законом № 256-ФЗ был введен институт оператора – организации, занимающейся сбором информации по независимой оценке качества, уточнены критерии оценки, периодичность проведения, компетенция учредителей, организаций, общественных советов и многие другие моменты.

Несмотря на выполнение своего поручения, Президент в Послании Федеральному Собранию 4 декабря 2014 года вновь сказал о необходимости «запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы».

В соответствии с данным поручением, под руководством Министерства труда и социальной защиты в 2015–2017 годах федеральными и региональными органами государственной власти была проведена системная работа по независимой оценке учреждений социальной сферы, в том числе сферы культуры.

Практика проведения независимых оценок в 2015–2017 годах показала недостаточной, прежде всего, в части независимости и объективности самой оценки от органов исполнительной власти, а также в части ответственности госорганов за результаты оценки. В связи с этим, Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ (далее – закон № 392-ФЗ) система независимой оценки качества условий оказания услуг была значительно модернизирована.

Были изменены критерии оценки, механизм формирования и работы общественных советов, радикально повышена ответственность учредителей, руководителей регионов и органов местного самоуправления и т. д.

В книге рассмотрены правовые и организационные моменты реализации независимой оценки качества на региональном и муниципальном уровнях, методика оценки, даны практические советы по реализации независимой оценки качества.

# Глава 1. Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по проведению независимой оценки качества

## Цели независимой оценки качества

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК) – одна из форм общественного контроля. Она проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Таким образом, в ходе НОК оценивается текущее состояние условий оказания услуг, а также даются рекомендации по их улучшению в будущем.

Под общественным контролем в законодательстве понимается деятельность субъектов общественного контроля (к ним относятся общественные палаты всех уровней), осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных организаций, а также в целях общественной проверки, анализа и оценки издаваемых ими актов и принимаемых решений.

Понятие «условия оказания услуг» означает, что оценке подлежат не сами услуги, а условия их предоставления. Поэтому в сфере культуры оцениваются не сами спектакли, концерты, музейные экспозиции, а моменты, связанные с удобством помещений, температурным режимом,

работой гардероба и т. д. Услуги в сфере культуры в силу своей природы воспринимаются разными категориями потребителей неоднозначно. Возможны ситуации, что изначально непринятые публикой произведения становятся позднее востребованной классикой. Условия же оказания услуги значительно более однозначны и измеримы.

Следует учесть, что в настоящее время во всех областях социальной сферы доминируют государственные и муниципальные учреждения. Такие учреждения не находятся в жестких конкурентных рыночных условиях и зачастую являются монополистами на соответствующих рынках услуг. Таким образом, обычная рыночная оценка, когда потребитель имеет множественный выбор и «голосует своим кошельком», невозможна. В связи с этим в рамках сложившейся системы управления и действует НОК, создающая дополнительные внешние стимулы, которые должны побуждать прислушиваться к потребителям и улучшать качество работы.

### **Компетенция органов управления в проведении независимой оценки качества**

**Президент Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации.** Принимают основные законодательные акты по НОК.

**Правительство Российской Федерации.** Утверждает нормативные правовые акты в сфере НОК.

Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (постановление Правительства от 31.05.2018 № 638, далее – постановление № 638).

Форма обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации

(руководителя органа исполнительной власти субъекта) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, предоставляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации (постановление Правительства от 17.04.2018 № 457).

Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (постановление Правительства от 17.04.2018 № 457).

**Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.** Осуществляет функции координатора проведения НОК на общедоиндеральном уровне, в том числе:

- методическую поддержку работы по НОК;
- контроль за соблюдением процедур и сроков по НОК;
- сбор отчетности по результатам оценки;
- ведение раздела сайта министерства по НОК.

В области нормативно-правового обеспечения НОК, министерство устанавливает Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и др.

**Министерство финансов Российской Федерации.** Определяет состав информации о результатах НОК, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (приказ от 22.07.2015 № 116н).

**Министерство культуры Российской Федерации.** Утверждает показатели, характеризующие общие кри-



терии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (приказ от 27.04.2018 № 599).

Непосредственно обеспечение работы по проведению НОК возложено на Министерство культуры, региональные и муниципальные органы управления в сфере культуры.

### **Формирование общественных советов по независимой оценке качества**

В 2015–2017 годах НОК проводили общественные советы, создаваемые при государственных органах исполнительной власти, а также органах местного самоуправления. При этом указанные органы самостоятельно формировали состав советов. Основными требованиями к формированию советов было включение в их состав членов общественных организаций, а также исключение возможности возникновения конфликта интересов у его членов. Также допускался вариант, при котором функции проведения НОК возлагались на уже существующие советы при органах исполнительной власти. Практика во многих случаях пошла именно по второму пути, так как позволяла избежать создания новой организационной структуры. «Универсальные» советы второго типа могли включать в себя не только членов общественных организаций, но и руководителей учреждений культуры, в том числе тех, которые подлежали НОК. Министерство труда и социальной защиты, Общероссийский народный фронт в этих случаях указывали органам исполнительной власти на возможное наличие конфликта интересов.

Закон № 392-ФЗ исключает возможность возникновения конфликта интересов, а также лишает органы исполнительной власти и местного самоуправления права самостоятельно формировать советы по НОК. Так, Общественная палата Российской Федерации формирует общественный совет по проведению независимой оценки



### Внимание

Работы по обеспечению НОК возложены на Минкультуры и департаменты культуры

качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственными организациями культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств федерального бюджета, и утверждает его состав.

Указанный общественный совет формируется из числа представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов. Перечень организаций, представители которых могут входить в состав совета по НОК является закрытым. Полагаем, что включение в него организаций, занимающихся защитой прав граждан, обусловлено тем, что Конституция декларирует право на доступ к культурным ценностям. Также полноценными участниками советов становятся представители организаций инвалидов, что в свою очередь обусловлено введением дополнительного критерия оценки по доступности услуг для инвалидов.

Представители организаций культуры, как государственных (муниципальных), так и негосударственных, не могут входить в совет по НОК, что обеспечивает беспристрастность совета по НОК. При этом Закон № 392-ФЗ содержит норму, по которой общественный совет по НОК может привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и общественной палаты для обсуждения и формирования результатов оценки по НОК. Таким образом, внешнюю экспертизу в лице профессиональных деятелей культуры и искусства привлекать можно, но без права решающего голоса при подведении итогов НОК.

Законодатель не ограничился перечислением тех лиц, которые могут входить в состав новых советов по НОК, и установил прямой запрет на вхождение в состав общественных советов представителей органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководителей (их заместителей) и ра-

ботников организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Согласно новой редакции Закона, общественные советы всех уровней формируются на три года. Через три года совет должен быть заново сформирован. При этом должно поменяться не менее трети от его прежнего состава.

Аналогично федеральному, будет налажена работа на региональном и муниципальном уровнях. В этих случаях составы советов по НОК будут формировать соответственно общественные палаты субъектов Российской Федерации и общественные палаты (советы) муниципальных образований. При этом право формировать советы на муниципальном уровне закреплено только за муниципальными районами и городскими округами. Ранее этот момент не оговаривался. Так что формировать советы могли муниципальные образования городских и сельских поселений.

Общественные советы по НОК формируются при органах государственной власти и органах местного самоуправления. В связи с этим органам управления необходимо подготовить положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в котором в том числе указать число членов совета, либо диапазон числа членов совета. Например, не менее пяти и не более 11.

В случае если ранее в регионе или муниципалитете действовал отдельный общественный совет по НОК, то его состав необходимо распустить, приняв соответствующее распоряжение. Положение об общественном совете необходимо изменить в соответствии с действующим законодательством либо утвердить в новой редакции. Если общественный совет при органе управления занимался не только вопросами НОК, то имеется целесообразность его сохранить, при этом исключив из положения о данном общественном совете позиции по проведению НОК. Деятельность при органе управления двух и более советов законодательству не противоречит.

Минкультуры, исполнительные органы государственной власти субъектов, органы местного самоуправления городских районов и городских округов должны обратиться соответственно в Общественную палату Российской Федерации, общественные палаты регионов, общественные палаты (советы) муниципальных образований с просьбой сформировать состав (список участников) общественного совета по проведению НОК. В письме целесообразно сослаться на действующие правовые нормы и указать число требуемых участников общественного совета по НОК (пример обращения – в приложении 1).

Общественные палаты должны в течение месяца после получения запроса предоставить ответ – письмо со списком лиц для включения в состав совета по НОК, в котором указать Ф. И. О. и отношение человека к общественным объединениям инвалидов, либо общественным организациям, созданным в целях защиты прав и интересов граждан. Указанные представители могут являться членами соответствующих общественных палат, но могут и не иметь отношения к деятельности соответствующей общественной палаты. Допустимо, чтобы органы управления направили свои пожелания по включению тех или иных лиц в состав общественного совета по НОК либо обсудили это с членами соответствующей палаты устно.

После получения официального ответа из общественной палаты орган управления принимает распоряжение (иной правовой акт) об утверждении состава общественного совета по НОК.

По истечении трех лет состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры должен быть обновлен или поменаться полностью. Процедура его формирования аналогична формированию первого состава.

Члены общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность на общественных началах, то есть их труд не оплачивается. Информация о деятельности соответствующего общественного совета по НОК разме-

щается на официальном сайте соответствующего органа управления. Размещаются сведения о составе совета, положение о совете, протоколы заседаний, решение по НОК и другие материалы.

Органы государственной власти и местного самоуправления обеспечивают деятельность общественных советов по НОК. Например, органы управления по требованию совета предоставляют помещения для проведения заседаний и по мере необходимости участвуют в них в качестве приглашенных.

### **Заключение контракта с оператором**

Органы управления, общественные советы по НОК самостоятельно не занимаются сбором информации для проведения оценки.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществляет организация, называемая оператором.

Органы управления проводят отбор оператора в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, заключают с ним соответствующий государственный (муниципальный) контракт и оплачивают его работу.

Всю необходимую документацию по закупке услуги по НОК готовит орган управления.

В то же время общественные советы по НОК принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного (муниципального) контракта, заключаемого с оператором. Таким образом, вопрос по рассмотрению документации по НОК должен быть в обязательном порядке вынесен на рассмотрение общественного совета по НОК и соответствующим образом запротоколирован. Особое внимание при обсуждении документации следует уделить техниче-

скому заданию на проведение исследования (описанию объекта закупки).

Непосредственное взаимодействие с оператором в ходе исследования осуществляет орган управления. Процедуры указанного взаимодействия могут быть прописаны в контракте, например, периодическая отчетность о ходе исследования, предоставление итоговой информации, возможность осуществления доработки информации после проведения проверки информации органом управления. Законодатель специально предусмотрел возможность со стороны органа управления при необходимости предоставлять оператору общедоступную информацию о деятельности организаций культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (если она не размещена на официальном сайте организации).

Обращаем внимание, что в 2015–2017 годах в регионах была широко распространена практика назначения в качестве оператора подведомственного учреждения и финансирование его работы в рамках государственного задания. Данная практика и раньше не была предусмотрена законодательством, исключена она и в соответствии с действующими редакциями нормативных правовых актов.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Закона № 392-ФЗ операторами не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов.

Формулировки закона значительно снижают варианты выбора оператора для органов управления. Из буквального толкования нормы следует, например, что контракт нельзя заключить с учреждением высшего профессионального образования, имеющим подразделение, занимающееся социологическими исследованиями. Так как под опреде-

ление попадают все государственные и муниципальные организации, оказывающие услуги в сфере образования, даже если вуз не имеет отношение к сфере культуры ни организационно, ни по направлениям подготовки.

В принципе допустима ситуация, когда у органа управления имеется в ведении организация, являющаяся казенным учреждением, выполняющим информационно-аналитические функции и не предоставляющая услуги гражданам в сферах, перечисленных в Законе № 392-ФЗ. Тогда с такой организацией можно заключить контракт в соответствии с Законом № 44-ФЗ. Но и в этом случае проведение исследований по НОК в рамках государственного задания недопустимо.

Также следует избегать случаев заключения государственных (муниципальных) контрактов с негосударственными организациями, которые получили средства, в том числе в форме субсидий, из бюджета на осуществление деятельности в любой из сфер, в которых проводится оценка качества.

Таким образом, для большинства органов управления выбор оператора будет осуществляться преимущественно среди негосударственных организаций, специализирующихся на проведении социологических, маркетинговых исследованиях и при этом не получавших средства на оказание услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, из бюджетов бюджетной системы.

Заключение государственного контракта с физическим лицом, в том числе индивидуальным предпринимателем, невозможно, так как оператор должен являться организацией.

После заключения государственного (муниципального) контракта органы управления оформляют решение об определении оператора. То есть должно быть издано распоряжение (или иной правовой акт) об определении оператора оценки качества услуг.



### Nota bene

Раньше НОК могли одновременно проводить и регионы, и муниципалитеты

## Распределение полномочий по независимой оценке качества между органами госвласти и местного самоуправления

Действующая до марта 2018 года редакция Закона позволяла органам местного самоуправления самостоятельно формировать общественные советы по НОК и, соответственно, самостоятельно организовывать НОК на территории своего муниципального образования. При этом обязанность проводить НОК в отношении муниципальных учреждений, уже охваченных НОК на муниципальном уровне, с региональных органов исполнительной власти не снималась.

Была возможна ситуация, когда НОК одновременно проводилась и регионом, и муниципалитетом. В связи с этим большинство муниципалитетов своим правом проводить НОК не пользовалось, так как это приводило к трате собственных ресурсов.

В соответствии с новой редакцией Закона, если муниципальный район и городской округ самостоятельно проводят НОК в отношении муниципальных учреждений и негосударственных организаций, расположенных на соответствующей территории, то в этом случае региональный общественный совет оценку указанных учреждений и организаций не проводит. Таким образом, регионы должны будут четко знать, в каких муниципальных образованиях оценку проводить не следует, так как это будет влиять на объем работ и, соответственно, цену контракта с оператором. Поэтому региональному органу государственной власти необходимо направить запросы в адрес всех муниципальных районов и городских округов региона с просьбой сообщить, собираются они проводить НОК самостоятельно либо предоставят это региональному общественному совету.

Пример обращения в органы местного самоуправления смотрите в приложении 2.



## **Ответственность за качество оказания услуг в сфере культуры**

Поступившая от общественных советов по НОК информация учитывается уполномоченными органами при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Также указанная информация учитывается при оценке деятельности руководителей организаций культуры.

Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность, если они не приняли меры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями указанных организаций культуры в показатели эффективности работы включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки. Таким образом, достижение (недостижение показателей) должно влиять на объем стимулирующих выплат руководителям организаций, в том числе премиальных выплат.

Ответственность, кроме руководителей организаций культуры, несут также и руководители органов управления. По результатам НОК будет оцениваться эффективность министра культуры Российской Федерации, руководителей региональных органов управления в сфере культуры, глав регионов (губернаторов), руководителей региональных правительств, глав органов местного самоуправления (мэров городских округов и муниципальных районов). Если толковать норму закона расширенно, то будет оцениваться и эффективность работы руководителей органов управления в сфере культуры муниципальных образований.

В соответствии со статьей 26.3.2 Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах органи-



### Внимание

Результаты НОК фиксируются в публичном докладе

зации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации (руководитель высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) ежегодно представляет в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций.

В публичном отчете содержится информация как о региональных государственных, так и муниципальных учреждениях.

По общему правилу выступать с публичным докладом должен глава региона (губернатор региона, мэр Москвы и т. д.), даже если в регионе функции главы региона и руководителя высшего исполнительного органа государственной власти (правительства) разделены.

Публичный доклад включает в себя не только информацию по сфере культуры, но и результаты НОК в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

В рассмотрении публичного отчета, кроме депутатов законодательного (представительного органа), участвуют представители Общественной палаты субъекта Российской Федерации и отраслевых общественных советов по НОК. По результатам рассмотрения отчета законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта принимает решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) по улучшению организации работы соответствующих организаций. Публичный отчет размещается на официальном сайте высшего исполнительного органа государственной власти субъекта и на сайте [bus.gov.ru](https://bus.gov.ru).

Постановлением Правительства от 17.04.2018 № 457 утверждена форма публичного отчета.

Публичный отчет имеет четкую структуру и призван дать сжатую информацию о проведенной НОК в регионе. В том числе дается информация о региональных нормативных правовых актах, регулирующих оценку, сведения об общественных советах по НОК, об операторах, организациях, в отношении которых проводилась оценка, результаты оценки, рекомендации по итогам НОК, описание мер по информированию населения об участии в НОК, сведения о поощрениях и взысканиях по итогам мероприятия.

Полагаем, что непосредственно публичное выступление не будет простым зачитыванием доклада по формату, определенному Правительством, а примет более доступную для слушателей форму.

Необходимо учесть, что в публичный отчет будут включаться сведения не только по результатам НОК, обеспечение которой осуществляют региональные органы исполнительной власти, но и сведения о результатах НОК, которую самостоятельно обеспечивают органы местного самоуправления. Таким образом, полная информация по формату публичного отчета должна быть собрана и с «самостоятельных» муниципалитетов.

Также отметим, что результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы входят в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов, утвержденном Указом Президента от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

## Глава 2. Процедуры проведения независимой оценки

### Методика проведения исследования

Общественные советы по НОК определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка. Утвержденный список организаций размещается на портале [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru). В силу того, что организации оцениваются не реже 1 раза в три года, имеет смысл разделить организации в регионе на 3 группы по годам с учетом трудоемкости и (или) ожидаемых результатов оценки. Например, в регионах с большой площадью территории и удаленностью от регионального центра самый простой вариант – разделить муниципальные районы и городские округа по степени удаленности от центра. Для получения стабильных результатов имеет смысл делить организации по годам, komponуя в разумной пропорции «сильные» и «более слабые» территории. Имеет также смысл в первый год проведения НОК по новым правилам провести оценку сильных территорий и за год приложить максимум усилий по повышению уровня качества условий оказания услуг в «более слабых» муниципальных образованиях. С 2018 года организации культуры оцениваются по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.



#### Внимание

С 2018 года учреждения культуры оцениваются по пяти критериям

Особый режим оценки действует для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства. Указанные организации оцениваются только по двум критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Также оговорено, что «независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства».

Под указанные формулировки Закона попадают, прежде всего, театры. В то же время обозначенным критериям отвечают и концертные организации, в том числе филармонии. Учреждения культурно-досугового типа также осуществляют создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства. Однако для этого вида организаций указанная деятельность не является основной и единственной, поэтому КДУ оцениваются по всем критериям.

Для решения практических задач, в соответствии с приказом Минкультуры от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ № 599), постановлением № 638, разделим источники по НОК по методике сбора информации.

1. Анализ сайтов и других источников. Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций.

Основными источниками являются официальный сайт (страница) организации в сети «Интернет» (при отсутствии официального сайта – страница на ресурсе учредителя); официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)).

2. «Осмотр на месте». Это наблюдение, контрольная закупка, посещение организации.

Новый вид источников, который подразумевает работу представителя оператора на месте, либо получение документального подтверждения наличия соответствующих условий оказания услуг.

3. Проведение опросов получателей услуг. Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Минтрудом (пока что не утверждена).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом № 599.

Методология проведения оценки содержится в едином порядке 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 (единый порядок). Единый порядок утверждается Минтрудом. Пока что единый порядок не утвержден. Приказ № 599 подготовлен на основании проекта единого порядка.

В соответствии с частью 3 статьи 11 Закона № 392-ФЗ оператор осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждены постановлением № 638), а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями.

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

### Анализ официального сайта организации культуры

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке, и требуемая по НПА информация	Требования к содержанию и порядку (форме) информации, установленные нормативными правовыми актами	Отметка о наличии требуемой по НПА информации	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (расчет)	Фактическое значение параметров в баллах	Значимость показателя, %
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»							
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Минкультуры от 20.02.2015 № 277) — на информационных стендах в помещении организации; — на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами  1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Требования пока не установлены					30
			1. Полное наименование организации культуры 2. Сокращенное наименование организации 3. Почтовый адрес организации культуры 4. Схема размещения, схема проезда 5. Дата создания организации культуры 6. Сведения об учредителе (учредителях) 7. Учредительные документы 8. Копия устава 9. Свидетельство о государственной регистрации 10. Решение учредителя о создании учреждения 11. Решение о назначении руководителя 12. Положения о филиалах и представительствах		Отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено)	0 баллов		

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке, и требуемая по НПА информация	Требования к содержанию и порядку (форме) информации, установленные нормативными правовыми актами	Отметка о наличии требуемой по НПА информации	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (расчет)	Фактическое значение параметров в баллах	Значимость показателя, %
			13. Структура организации культуры 14. Режим, график работы организации культуры 15. Контактные телефоны 16. Адрес электронной почты 17. Ф. И. О., должности руководящего состава, ее структурных подразделений и филиалов 18. Сведения о видах предоставляемых услуг 19. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 20. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 21. Копия утвержденного плана ФХД 22. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 23. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством (при наличии лицензий) 24. Информация о планируемых мероприятиях 25. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания 26. Отчет о результатах деятельности учреждения 27. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры 28. Предложения об улучшении качества их деятельности 29. План по улучшению качества работы организации		— доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70–80%	40 баллов		
					81–90%	60 баллов		
					более чем 90%	100 баллов		



## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке, и требуемая по НПА информация	Требования к содержанию и порядку (форме) информации, установленные нормативными правовыми актами	Отметка о наличии требуемой по НПА информации	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (расчет)	Фактическое значение параметров в баллах	Значимость показателя, %
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи с получателем услуг: — телефона; — электронной почты; — электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по услугам и пр.); — обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса или гиперссылка на нее)	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: — телефона; — электронной почты; — электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); — раздела «Часто задаваемые вопросы»; — технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее); — иного дистанционного способа	1. Телефон 2. Электронная почта 3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) 4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 5. Иной дистанционный способ взаимодействия		— Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  — Наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  — В наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов  По 20 баллов за каждый способ  100 баллов		30



### Nota bene

Требования к размещению учреждениями культуры сведений на информационных стендах не установлены

Постановление № 638 требует от оператора проводить оценку каждой организации индивидуально.

Для упрощения работы с оператором предлагаем воспользоваться таблицами, сформированными по группам источников и содержащими методику оценки.

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по следующей формуле:

$$\Pi_i^m = (\Sigma \Pi_{mij}) / J_i,$$

где:  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1...5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i = 1...3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j = 1...2$ ;

$\Pi_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

Таким образом, значение в баллах по каждому критерию равно сумме баллов по каждому показателю, характеризующему данный критерий, деленной на количество показателей в критерии. По сути, вычисляется среднее арифметическое значение показателей.

### **По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

В связи с тем, что требования к размещению информации на информационных стендах в организации культуры не установлены, в настоящее время оценить параметр 1.1.1 невозможно.

Следовательно, показатель 1.1 будет равен значению параметра показателя 1.1.2 (в расчет принимаем только данные по размещению информации на официальном сайте).

Значение параметра 1.1.2 рассчитывается по формуле:

$$\Pi_{1.1.2} = \left( \frac{\text{(количество размещенных материалов на официальном сайте)}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$$

Максимально возможное количество размещенных материалов на официальном сайте – 27. В случае если организация не имеет филиалов и (или) лицензий, то максимальное значение будет равно соответственно 26 или 25.

Например, оценивается районная библиотека, имеющая филиалы и лицензию на образовательную деятельность. При этом не размещены положение о филиалах, план по улучшению качества работы и решение учредителя о создании учреждения. Следовательно, количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, равно 27. Количество размещенных материалов на официальном сайте – 24.

$$\Pi_{1.1.2} = \frac{24}{27} \times 100 = 88,9$$

Значение соответствует индикатору параметра оценки 81–90%. Следовательно, по показателю 1.1 библиотека набирает 60 баллов.

В случае если будут установлены требования к размещаемой на официальном стенде информации, то показатель 1.1 будет рассчитываться как средняя арифметическая величина значений его параметров 1.1.1 и 1.1.2. Например, районная библиотека получит 100 баллов за размещение сведений на информационном стенде. В этом случае

$$\text{Показатель 1.1} = \frac{\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}}{2} = \frac{100 + 60}{2} = 80 \text{ баллов}$$

$\Pi_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1}$$

Например, на сайте районной библиотеки размещены номер телефона, электронная почта, электронные сер-

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕТДОЧЕТЫ

### Осмотр на месте

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Фактическое значение параметров в баллах	Значимость показателя, %
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); – наличие и понятность навигации внутри организации; – доступность питьевой воды; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); – санитарное состояние помещений; – возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5) санитарное состояние помещений; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	– Отсутствуют комфортные условия  – Наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг  – Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  По 20 баллов за каждое условие (но не более 100 баллов)  100 баллов		50
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: – оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; – наличие адаптированных лифтов, поручней; – наличие сменных кресел-колясок;	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней; 4) сменных кресел-колясок;	– Отсутствуют условия доступности  – Наличие каждого условия доступности  – От пяти условий	0 баллов  По 20 баллов за каждое условие  100 баллов		30

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Фактическое значение параметров в баллах	Значимость показателя, %
	– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы				
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>– помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>– наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>– Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>– Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>– Наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>По 20 баллов за каждое условие (но не более 100 баллов)</p> <p>100 баллов</p>		40

висы. При этом отсутствует техническая возможность для выражения мнения о качестве условий оказания услуг. В этом случае в соответствии с индикаторами параметров оценки за каждый способ дистанционного взаимодействия начисляется по 20 баллов. Всего способов 3.

$$\Pi_2^1 = 3 \times 20 = 60$$

$\Pi_1^2$  – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1}$$

Например, в районной библиотеке отсутствует питьевая вода и обнаружено плохое санитарное состояние помещений организации. Остальные параметры оценки (4) присутствуют.

$$\Pi_1^2 = 4 \times 20 = 80 \text{ баллов}$$

Аналогичным образом рассчитываются показатели 3.1 и 3.2.

$\Pi_1^3$  – значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$\Pi_1^3 = \Pi_{3.1.1}$$

$\Pi_2^3$  – значение показателя 3.2 рассчитывается:  $\Pi_1^3 =$

$$\Pi_{3.2.1}$$

$\Pi_3^1$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2}) / 2,$$

где

$$\Pi_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$$\Pi_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

### Опрос получателей услуг

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Вопрос в анкете и варианты ответа	Фактическое значение	Значимость показателя, %
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	«Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещенной на информационных стендах» Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен	40	
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	«Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещенной на официальном сайте нашего учреждения в сети «Интернет» Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен		
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»						
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы уровнем комфорта в нашем учреждении (Оцените: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды;	50	

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Вопрос в анкете и варианты ответа	Фактическое значение	Значимость показателя, %
	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		(в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		
					Да, удовлетворен		
					Скорее, удовлетворен		
					Скорее, не удовлетворен		
					Нет, не удовлетворен		
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов в нашем учреждении?		30
					Да, удовлетворен		
					Скорее, удовлетворен		
					Скорее, не удовлетворен		
					Нет, не удовлетворен		
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспе-	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспе-	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с вами и ваше информирование (работники справочной, кассиры и др.)		40



## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Вопрос в анкете и варианты ответа	Фактическое значение	Значимость показателя, %
	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	чинающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	чинающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих непосредственное оказание вам услуги (библиотекари, экскурсоводы и т. д.)? Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен	40	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/)	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? Да, удовлетворен	20	

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

№ п/п	Наименование показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Вопрос в анкете и варианты ответа	Фактическое значение	Значимость показателя, %
	жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен		
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? Да, готов Скорее, готов Скорее, не готов Нет, не готов		30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен		20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0–100 баллов	Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в нашей организации? Да, удовлетворен Скорее, удовлетворен Скорее, не удовлетворен Нет, не удовлетворен		50

Считаем целесообразным проводить опрос не жестко «удовлетворены – не удовлетворены», а предлагая следующие варианты ответов:

Да, удовлетворен.

Скорее, удовлетворен.

Скорее, не удовлетворен.

Нет, не удовлетворен.

При расчете количество получателей услуг, удовлетворенных качеством условий оказания услуг, рассчитывается как сумма лиц, отметивших в анкете «Да, удовлетворен» и «Скорее, удовлетворен».

Например, в районной библиотеке было опрошено 67 человек.

Из них на вопрос анкеты об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации «да, удовлетворен» отметило 35 респондентов, «скорее, удовлетворен» – 21 респондент.

На вопрос анкеты об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте «да, удовлетворен» ответило 36 респондентов, «скорее, удовлетворен» – 23 респондента.

$$\Pi_3^1 = \frac{\frac{35 + 21}{67} \times 100 + \frac{36 + 23}{67} \times 100}{2} = \frac{83,6 + 88}{2} = 85,8 \text{ балла}$$

$\Pi_3^2$  – значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$\Pi_3^2 = \Pi_{2.3.1},$$

где

$$\Pi_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

Аналогичным образом рассчитываются показатели  $\Pi_3^3$  – значение показателя 3.3.

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

Вот формула:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.1.}$$

где

$$\Pi_{3.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов}} \right) \times 100$$

$\Pi_1^4$  – значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1.}$$

где

$$\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$\Pi_2^4$  – значение показателя 4.2:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.2.1.}$$

где

$$\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$\Pi_3^4$  – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1.}$$

где

$$\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$\Pi_1^5$  – значение показателя 5.1 вычисляем по формуле.

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

Формула:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

где

$$\Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$\Pi_2^5$  – значение показателя 5.2:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

где

$$\Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации}}{\text{число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

$\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

где

$$\Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$$

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Таким образом, во всех случаях опроса получателей услуг итоговое значение в % переводится в аналогичное количество баллов.

### **Расчет итоговой оценки по критериям**

Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем

показателям по данному критерию с учетом их конкретной значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где:  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1...5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i = 1...3$ ;

$\Pi_i^m$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;

$a_i^m$  – значимость показателя.

Например, рассчитаем итоговую оценку по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» в баллах. Значимость показателей равна соответственно 30% (П 1.1), 30% (П 1.2), 40% (П 1.3). В наших примерах  $\Pi_1^1 = 60$ ,  $\Pi_2^1 = 60$ ,  $\Pi_3^1 = 86$

$$K^1 = 30\% \times 60 + 30\% \times 60 + 40\% \times 86 = 18 + 18 + 34 = 70 \text{ баллов.}$$

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ НОК организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = \frac{(K^1 + K^3)}{2}$$

Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по сово-

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

купности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка, и определяется по формуле:

$$S^{отр.,Km} = \sum K_n^m / N^{отр}$$

где:  $S^{отр.,Km}$  – результат независимой оценки качества в сфере культуры в субъекте Российской Федерации по критерию  $K^m$  в баллах;

$n$  – номер организации сферы культуры,  $n = 1...N^{отр}$ ;

$N^{отр}$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в сфере культуры в субъекте Российской Федерации;

$m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1...5$ ;

$K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации сферы культуры в баллах.

По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества по сфере культуры рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась независимая оценка:

$$S^{отр} = \sum S_n / N^{отр}$$

где:  $S^{отр}$  – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для сферы культуры в субъекте по совокупности критериев в баллах;



### Внимание

По результатам НОК оператор составляет отчет

$S_n$  – оценка качества условий оказания услуг в  $n$ -ой организации социальной сферы в баллах;

$n$  – номер организации социальной сферы,  $n = 1 \dots$

$N^{\text{отр}}$ ;

$N^{\text{отр}}$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации.

## Отчет оператора по итогам проведения независимой оценки качества

По окончании работ оператор должен предоставить отчет в орган управления, заключивший с ним государственный (муниципальный) контракт. Отчет может быть предоставлен на бумажном носителе или в форме электронного документа. Целесообразно обговорить форму предоставления отчета в контракте. Также информация предоставляется в электронном виде, который позволяет разместить информацию на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru). Таким образом, на оператора возлагается обязанность подготовить формы в формате Microsoft Excel для последующей загрузки на сайт. Практика показывает, что имеет смысл получить отчет на бумажном носителе, копию данного отчета в формате PDF и Word, а также формы в формате Excel для загрузки на сайт. В соответствии с постановлением № 638 отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:



**1) перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;**

Считаем необходимым уточнить, что перечень утверждается общественным советом по НОК. В случае если перечень формировался «старым» форматом общественного совета, то новый перечень принимать не нужно. В том случае, если по каким-либо причинам, например в силу ликвидации организации, оператор оценил меньшее число организаций, то необходимо уточнить перечень на заседании общественного совета по НОК и утвердить измененный перечень. Также может потребоваться внесение изменений в государственный (муниципальный) контракт с оператором.

В любом случае запланированный и фактический перечни организаций, подлежащих НОК в текущем году, должны совпадать.

**2) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;**

Результаты публикуются в форме перечисления показателей и их значений (в соответствии с приказом № 599).

**3) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;**

Считаем возможным в данном разделе разместить общий интегральный показатель удовлетворенности качеством условий оказания услуг. (показатель 5.3) Также необходимо указать количество респондентов и кратко охарактеризовать совокупность респондентов. Например, имеет смысл указать половозрастную и профессиональную характеристику опрошенных.

**4) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Минтрудом (на 06.07.2018 не утвержден);**

В данном разделе отчета содержится перечень показателей и их значений (в соответствии с приказом № 599), рассчитанных по методике, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

**5) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;**

В данном разделе отчета размещается краткий аналитический текст, содержащий описание основных, наиболее часто встречающихся, недостатков, обнаруженных в ходе исследований.

**6) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.**

Данный раздел отчета содержит краткие выводы и предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры в произвольной форме.

Имеет смысл в отчете сделать единую таблицу с указанием наименования учреждений, показателей и их значений.

## **Работа с отчетом, подготовленным оператором**

После того как орган управления получил отчет оператора, он перенаправляет данный отчет в общественный совет по НОК. В связи с тем, что срок подачи отчета в общественный совет по НОК в законодательстве не указан, отчет должен быть направлен в разумные сроки без необоснованной задержки.

Общественные советы по НОК в течение месяца после получения отчета оператора формируют на его



### Nota bene

Результаты НОК размещают на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)

основе результаты НОК, разрабатывают предложения по улучшению качества работы организаций культуры. Подразумевается, что в итоге общественные советы по НОК будут принимать решение, в котором утвердят как результаты НОК, так и предложения по оценке.

Решение общественного совета доводится до органа управления, при котором он создан.

После получения решения общественного совета по НОК орган управления доводит решение:

- до руководителей организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества;
- государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в ведении которых находятся организации, в отношении которых проводили НОК.

Органы управления в течение первого квартала года (то есть до 31 марта включительно), следующего за отчетным:

- подготавливают и утверждают соответствующие планы организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее также – планы по устранению недостатков);
- назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.

Назначение должностных лиц может проводиться как путем издания распоряжения (иного правового акта), так и путем внесения изменений в должностной регламент.

## Глава 3. Участие организаций культуры в проведении независимой оценки качества

### Организации, подлежащие независимой оценке качества

Определим, в отношении каких организаций проводится НОК. На федеральном уровне оценке будут подлежать организации, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственные организации культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств федерального бюджета. На региональном – организации, которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, муниципальные образования (за исключением муниципальных организаций культуры, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления), а также негосударственные организации культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации (регионального и местного бюджетов).

На муниципальном уровне общественные советы по НОК оценивают муниципальные организации культуры, иные организации, расположенные на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающие услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований.

В соответствии с Законом № 392-ФЗ, оценке подлежат негосударственные организации, оказывающие услуги за счет средств соответствующих бюджетов. Полагаем,

что если негосударственная организация получила субсидию на осуществление культурной деятельности либо исполнила контракт в соответствии с законодательством о контрактной системе, связанным с выполнением услуг в сфере культуры, то она автоматически подлежит НОК.

Минкультуры наделено правом утверждать перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры (перечень). Приказом Минкультуры от 02.03.2018 № 219 утвержден перечень, в который входят только федеральные учреждения. Таким образом, оценке подлежат все государственные и муниципальные учреждения культуры, вне зависимости от ведомственной принадлежности, за исключением учреждений, включенных в перечень.

## **Работа организаций культуры по повышению качества условий предоставления услуг**

В связи с тем что организации культуры располагают разной материально-технической базой, финансовыми и организационными возможностями, работа по улучшению качества условий предоставления услуг носит индивидуальный характер. В связи с этим ограничимся наиболее общими рекомендациями по улучшению качества работы организаций и, соответственно, повышению оценки организации в ходе НОК.

**1. Улучшение работы сайта организации.** Практика проведения НОК показывает, что многие учреждения культуры либо не имеют собственных сайтов, либо не качественно и (или) не в полном объеме размещают информацию о своей деятельности. Часть учреждений вообще не имеет доступа к сети «Интернет». В условиях отсутствия подключения к сети «Интернет» и (или) собственного сайта

учреждению необходимо либо самостоятельно решить вопрос об организации своего интернет-представительства, либо нужно обратиться к учредителю с просьбой выделить средства на организацию сайта. В значительной части случаев будет достаточно организовать интернет-страничку на сайте своего учредителя (органа государственной власти или местного самоуправления) и наполнить ее необходимым содержанием. Это будет максимально экономичный и не требующий значительных организационных усилий вариант решения проблемы.

Учреждению необходимо и достаточно разместить на сайте информацию в соответствии с приказом Минкультуры 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».

Для улучшения наполняемости сайта, проверки доступности необходимой информации организация может провести самооценку. В качестве чек-листа можно воспользоваться таблицей «Анализ официального сайта организации культуры», размещенной в разделе «Методика проведения исследования».

При создании разделов нужно максимально сохранять формулировки приказа № 277. В этом случае оператору будет удобнее находить информацию. Облегчив работу оператора, организация может получить более высокие оценки.

Официальный сайт организации оценивается, кроме оператора, также и конечными пользователями. Следует понимать, что большинство пользователей оценивают наличие только наиболее значимой информации, общую привлекательность и удобство сайта. В связи с этим сайт должен быть максимально «дружелюбным» для пользователя.

В связи с этим рекомендуем следующее.

# 10

## рабочих дней –

в такой срок следует размещать и обновлять информацию на сайте

1. Размещать информацию на сайте в интернете с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.

2. Создать карту сайта с удобной навигацией, поиском по сайту, а также другие возможности для комфортной работы пользователей.

3. Обеспечить круглосуточный доступ к сайту без дополнительной регистрации и иных ограничений.

4. Размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения.

**2. Работа по улучшению материальных условий оказания услуг.** В качестве инструмента самодиагностики для улучшения материальных условий оказания услуг можно использовать таблицу «Осмотр на месте» методики оказания услуг.

Выявление проблемных мест материально-технического обеспечения позволит сконцентрировать ресурсы и быстрее достигнуть необходимых результатов.

Наиболее серьезной проблемой является изыскание средств для улучшения материально-технической базы организации культуры. В случае отсутствия у учреждения средств ему необходимо обратиться письменно к учредителю. В обращении имеет смысл сослаться на требования по материальному оснащению организации по НОК. Обращение защитит организацию от несправедливых претензий в бездеятельности, если дополнительные деньги не выделят.

**3. Работа с посетителями организации.** Как и при работе с сайтом, считаем необходимым воспользоваться инструментами самодиагностики и провести опросы клиентов по методике, аналогичной проводимой в рамках НОК. Для составления анкеты можно воспользоваться таблицей «Опрос получателей услуг» раздела «Методика проведения исследования». Анализ анкеты позволит организации выявить узкие

места по всем показателям и улучшить их. Соответствующее анкетирование имеет смысл проводить один раз в полгода. Опросы по одной методике дадут организации сведения о настроениях клиентов в динамике. Результаты анализа опросов помогут организации сконцентрироваться на самых проблемных местах и быстрее достигнуть желаемого результата.

Дополнительно можно использовать метод глубинного интервью с отдельными клиентами. Это даст организации более детальные, эмоциональные сведения, характеризующие настроения клиентов.

Зная настроения клиентов, можно направить основные усилия на улучшение качества условий оказания услуг, которые больше всего раздражают клиентов.

Однако даже серьезные материальные вложения могут не привести автоматически к высоким результатам НОК из-за предубежденности клиентов. Поэтому рекомендуем развивать два направления:

1. Совершенствовать условия предоставления услуг.
2. Использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг.

Клиенты часто оценивают разные сферы работы учреждения негативно, например, состояние материальной базы. Однако итоговая общая удовлетворенность оказывается неожиданно высокой. То есть часто клиент видит недостатки организации, но при этом он остается ей лоялен.

В лояльных посетителях – ключ к успеху при проведении НОК.

Как правило, у организации есть возможность пригласить оператора для проведения опроса на мероприятия, рассчитанные на ядро целевой аудитории, более лояльной к организации, чем случайные посетители.

Клиенты более чувствительны к человеческому отношению, чем к объективным условиям предоставления услуг. Душевное отношение, улыбчивость и внимательность персонала значительно увеличат оценки.



Необходимо использовать клиентоориентированный подход. Целесообразно пригласить тренера, который сможет научить персонал основным правилам поведения с клиентами.

В театрально-концертных организациях, библиотеках, музеях клиенты проводят много времени. Необходимо организовать для клиентов буфет или другую точку общепита с качественным обслуживанием. По возможности следует установить автоматы по продаже продуктов. «Сытый клиент» становится добродушнее и благожелательнее к организации.

Максимальное внимание следует уделять выстраиванию имиджа организации. Хороший имидж учреждения конвертируется в высокие оценки. Целенаправленная работа по улучшению имиджа обязательно принесет свои плоды.

С клиентами следует работать не только через печатные и электронные СМИ, но и с каждым индивидуально. Для этого можно использовать социальные сети, адресную рассылку с предложением новых услуг, мероприятий, поздравления с днем рождения и т. д.

Необходимо работать с ожиданиями клиентов. Клиент с завышенными ожиданиями никогда не будет доволен работой учреждения. Однако человек с разумными запросами легче поставит высокую оценку.

Универсальных рецептов по снижению ожиданий не так много. Можно познакомить клиента с работой организации, чтобы он понимал ее сложность и реальные возможности учреждения. Следует проводить экскурсии, рассказывать о внутренней жизни учреждения, его успехах и сложностях. Необходимо объяснять клиентам, почему учреждение не может работать без выходных и допоздна в вечернее время. Это повысит удовлетворенность графиком работы организации.

Например, если учреждение культуры располагается в здании – памятнике культуры, оно не может создавать дополнительные удобства для инвалидов, такие как пандус и лифт. При этом необходимо иметь кнопку вы-



### Nota bene

С этого года учреждения культуры обязаны готовить планы по устранению недостатков, выявленных в результате НОК

зова персонала для помощи. Клиенту следует сообщить об объективных трудностях, тем самым формируется основа для высокой оценки организации культуры.

Важным принципом является не обещать многого, но делать больше, чем обещали. Это также формирует лояльность клиентов.

## План по устранению недостатков

С 2018 года организации, в отношении которых проводится НОК, готовят планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – план). Форма плана утверждена постановлением Правительства от 17.04.2018 № 457.

Утверждают планы руководители органов государственной власти и местного самоуправления, преимущественно исполняющих функции и полномочия учредителей организаций культуры. Исходя из формы плана, план рассчитан на год и по истечении года должен быть актуализирован.

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)).

Законодательство определяет форму, но не содержание плана. Каждое учреждение самостоятельно решает, какие мероприятия включить в план. Мероприятия плана должны максимально коррелировать с результатами НОК, рекомендациями общественного совета по НОК. Если общественный совет дал общие рекомендации, то ориентироваться нужно на конкретные оценки учреждения по каждому показателю каждого критерия, предоставленные оператором. Если по какому-либо показателю (показателям) получены

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

### Пример заполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры					
Недостаточная вежливость, доброжелательность работников учреждения	Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала музея	4 марта 2019 года	Петров П.П. – заместитель директора по работе с персоналом		

высокие оценки, то мероприятие по улучшению данного направления работы в план можно и не включать. Как вариант – можно ограничиться общей формулировкой. Например, если высоко оценена информация на официальном сайте организации и получены положительные оценки от клиентов, то можно написать общую формулировку «Поддержание в актуальном состоянии сайта организации». Если, например, клиенты не удовлетворены доброжелательностью сотрудников, то раздел плана может выглядеть следующим образом (таблица).

Организация культуры должна разместить на своем официальном сайте:

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Таким образом, каждая организация дублирует на своем сайте результаты НОК и предложения общественного совета, а также самостоятельно разрабатывает, утверждает у своего учредителя и размещает план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

## Заключение

Независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры является одним из основных инструментов повышения качества оказания услуг в сфере культуры.

Сложная работа по проведению НОК может выстраиваться только на профессиональной основе. В связи с этим, как в органах управления, так и непосредственно в организациях культуры, должны работать компетентные специалисты, в чьи должностные обязанности входит работа по НОК.

Работа по повышению качества условий оказания услуг не может выстраиваться «от проверки до проверки», а должна носить постоянный, планомерный характер. Непосредственное проведение НОК должно быть только одним из этапов работы по улучшения качества оказания услуг.

Большую роль играет заинтересованность и личное участие в процессах НОК руководителя организации.

Задачи, поставленные законодательством о НОК, являются сложными, но достижимыми. Внимание к проблемам, профессиональный подход к их решению, стремление к улучшению качества работы обязательно приведут к позитивным изменениям, а также повышению оценки работы учреждения со стороны получателей услуг.

# Приложения

## Приложение 1

Председателю Общественной палаты

---

О формировании состава  
общественного совета

Уважаемый \_\_\_\_\_!

В связи с вступлением в силу Федерального закона от 05.12.2017 № 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 — Закон) изменился порядок формирования и утверждения состава общественных советов по независимой оценке качества оказания услуг при органах исполнительной власти.

В соответствии с Законом, общественные палаты субъектов Российской Федерации по обращению органов государственной власти субъектов Российской Федерации не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формируют из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее — общественный совет), которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, муниципальные образования (за исключением муниципальных организаций культуры, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления), а также негосударственными организациями культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации, и утверждают их состав. Состав совета утверждается сроком на три года. В состав общественного совета по независимой

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

оценке качества не могут входить представители органов государственной власти и органов местного самоуправления, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководители (их заместители) и работники организаций, осуществляющих деятельность в указанной сфере. Число членов общественного совета по независимой оценке качества не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета по независимой оценке качества осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Просим Вас сформировать при региональном органе управления в сфере культуры общественный совет.

Надеемся на успешное взаимодействие при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Руководитель регионального органа управления в сфере культуры

## Приложение 2

Руководителям органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов

О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг

Уважаемые коллеги!

6 марта 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 05.12.2017 № 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 – Закон). В том числе Закон вносит изменения в «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (далее – Основы).

Закон меняет порядок формирования и утверждения состава общественных советов по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОК), требования к составу общественного совета по НОК, перечень критериев оценки организаций культуры.

Считаем необходимым особо обратить Ваше внимание на то, что Закон вводит ответственность руководителей государственных и муниципальных организаций культуры за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК. Также результаты НОК учитываются при оценке эффективности деятельности федеральных и региональных руководителей, руководителей органов местного самоуправления.

Принципиально меняется роль органов местного самоуправления в проведении НОК. В соответствии с действующей до 6 марта 2018 года редакцией ст. 36.1 Основ «органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению НОК организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них». Указанная норма не снимала с региональных органов государственной власти обязанности обеспечивать проведение НОК

## КАК НАЧНУТ ПРОВОДИТЬ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЧТО ГРОЗИТ РУКОВОДИТЕЛЯМ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЗА НЕДОЧЕТЫ

в отношении всех муниципальных учреждений, в том числе в случаях, если органы местного самоуправления обеспечивали проведение НОК в отношении учреждений своего муниципального образования. Практика проведения НОК в 2015–2017 годах показала, что большинство муниципалитетов не воспользовалось своим правом участия в проведении НОК.

В соответствии с новой редакцией ст. 36.1 Основ, органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов смогут обратиться в общественные палаты (советы) муниципальных образований с просьбой о формировании и утверждении состава общественного совета по НОК. Общественные палаты обязаны информировать органы местного самоуправления о составе созданных при этих органах общественных советов по проведению НОК. Созданный таким образом общественный совет по НОК будет проводить НОК в отношении муниципальных учреждений культуры соответствующего муниципального образования и иных организаций культуры, оказывающих услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований. Заключение муниципального контракта и оплата услуг оператора (организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры) в данном случае возлагается на муниципалитет. В случае создания общественного совета по НОК на уровне муниципалитета общественный совет по НОК региона не будет проводить НОК в отношении муниципальных учреждений соответствующего муниципального образования. Если муниципалитет не воспользуется своим правом инициировать создание общественного совета по НОК в своем муниципальном образовании, то в этом случае оценку муниципальных учреждений в данном муниципальном образовании будет проводить региональный общественный совет по НОК, а финансирование всех расходов осуществлять региональный орган управления в сфере культуры.

Региональному органу управления в сфере культуры необходимо знать о решении органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов о проведении НОК на территории своих муниципальных образований. В том числе это необходимо для формирования технического задания по НОК для оператора, планирования соответствующих расходов. В связи с изложенным просим Вас ознакомиться с Законом, а также до \_\_\_\_\_ направить в региональный орган управления в сфере культуры информацию о принятом Вашим муниципальным образованием решении участвовать или не участвовать в обеспечении проведения НОК на территории Вашего муниципального образования.

Руководитель регионального органа управления в сфере культуры