



# МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

## П Р И К А З

12.04.2016

г. Петрозаводск

№ 244

**О рекомендациях Министерства культуры Республики Карелия по формированию органами местного самоуправления Республики Карелия независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и размещению результатов независимой оценки на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)**

В целях реализации статьи 36.1. и статьи 36.2. Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года №3612-1 и оказания содействия органам местного самоуправления Республики Карелия в формировании независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры **приказываю:**

1. Утвердить рекомендации Министерства культуры Республики Карелия по формированию органами местного самоуправления Республики Карелия независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и размещению результатов независимой оценки на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях информации [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) (прилагаются).

2. Отделу культурной политики в течение десяти дней со дня подписания настоящего приказа обеспечить:

2.1. размещение настоящего приказа и приложения к нему на Официальном сайте Министерства культуры Республики Карелия;

2.2. доведение настоящего приказа и приложения к нему до сведения органов местного самоуправления Республики Карелия;

2.3. направление настоящего приказа и приложения к нему в бюджетное учреждение «Национальная библиотека Республики Карелия», бюджетное учреждение «Национальный музей Республики Карелия», бюджетное учреждение «Центр национальных культур и народного творчества Республики Карелия», государственное казенное учреждение «Национальный архив Республики Карелия» и государственное бюджетное

Вх. № 200  
14.04.2016

профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио» для использования в методической работе.

3. Директору бюджетного учреждения «Национальная библиотека Республики Карелия» М.В. Никишиной, директору бюджетного учреждения «Национальный музей Республики Карелия» М.Л. Гольденбергу, директору бюджетного учреждения «Центр национальных культур и народного творчества Республики Карелия» Т.И. Темнышевой, директору государственного казенного учреждения «Национальный архив Республики Карелия» О.М. Жариновой и директору государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Карелия «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио» Л.В. Холодковой в течение десяти дней со дня получения настоящего приказа обеспечить:

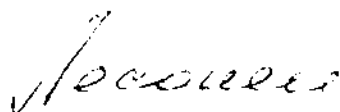
3.1. размещение настоящего приказа и приложения к нему на официальных сайтах учреждений и других интернет-источниках, используемых в методической работе;

3.2. доведение настоящего приказа и приложения к нему до сведения руководителей муниципальных учреждений культуры Республики Карелия (по профилю деятельности);

3.3. использование настоящего приказа и приложения к нему в методической работе, в том числе в мониторингах проведения независимой оценки качества оказания услуг в отношении муниципальных учреждений культуры Республики Карелия.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Республики Карелия А.А. Томчик.

Министр



А.Н. Лесонен

Приложение к приказу Министерства  
культуры Республики Карелия  
от 12.04.2016 г. № 247

**Рекомендации Министерства культуры Республики Карелия по  
формированию органами местного самоуправления Республики  
Карелия независимой системы оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры и размещению результатов  
независимой оценки на Официальном сайте для размещения  
информации о государственных (муниципальных) учреждениях  
bus.gov.ru**

**I. Общие положения.**

1. Настоящие Рекомендации разработаны в соответствии с нормами статьи 36.1. и статьи 36.2. Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года №3612-1 и в целях оказания содействия органам местного самоуправления Республики Карелия в формировании независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.

2. Право органов местного самоуправления муниципального района, городского и сельского поселения (далее – органы местного самоуправления) на создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры установлено нормами Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

3. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – независимая оценка качества оказания услуг) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества оказания услуг предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о муниципальном учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников муниципальных учреждений культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

4. Порядок и условия проведения независимой оценки качества оказания услуг установлены в статье 36.1. Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года №3612-1 (далее – Основы законодательства Российской Федерации о культуре). Независимая оценка качества оказания услуг проводится в отношении муниципальных учреждений культуры Республики Карелия (далее – муниципальные

учреждения культуры), учредителями которых органы местного самоуправления Республики Карелия.

5. Независимая оценка качества оказания услуг не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

## **II. Создание общественных советов и установление показателей, характеризующих общие и дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.**

6. Органы местного самоуправления с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждают положения о них.

6.1. По решению органов местного самоуправления функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг могут быть возложены на уже существующие при этих органах общественные советы. В таких случаях общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг не создаются.

6.2. Требования к составу общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг сформулированы в статье 36.1. Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления на своем официальном сайте.

7. Показатели, характеризующие общие и дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

7.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, в соответствии со статьей 36.1. Основ законодательства Российской Федерации о культуре устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Так, показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, установлены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015 года №2515 (далее – показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг). Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, размещены в разделе «Показатели по общим критериям» на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru (далее – Официальный сайт bus.gov.ru).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, необходимо использовать при проведении независимой

оценки качества оказания услуг в отношении муниципальных учреждений культуры, включая из в качестве инструментария в техническое задание для организации, которая будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, или иные документы в зависимости от выбора способа проведения независимой оценки качества оказания услуг.

В дальнейшем результаты независимой оценки качества оказания услуг, полученные с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, могут быть беспрепятственно внесены в раздел «Сведения о результатах независимой оценки качества» на Официальном сайте bus.gov.ru.

7.2. В случае если показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, не в полной мере отражают деятельность муниципальных учреждений культуры, органы местного самоуправления могут самостоятельно установить показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, с предварительным обсуждением на общественном совете.

Перечень показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, утверждается нормативным правовым актом органа местного самоуправления. Перечень показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, вносится в раздел «Дополнительные критерии» на Официальном сайте bus.gov.ru.

8. Органы местного самоуправления создают условия для работы общественных советов по проведению независимой оценки качества.

Общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг:

8.1. определяют перечни муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка (оформляется протоколом заседания или иным решением);

8.2. формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг (далее – оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых органами местного самоуправления с оператором;

8.3. устанавливают при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, а также участвуют в согласовании показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг (дополнительно к показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг), разработанных органами местного самоуправления (оформляется протоколом заседания или иным решением);

8.4. осуществляют независимую оценку качества оказания услуг с учетом информации, представленной оператором;

8.5. представляют в органы местного самоуправления оформленные протоколом заседания или иным решением результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности муниципальных учреждений культуры.

### **III. Осуществление общественным советом независимой оценки качества оказания услуг.**

9. Независимая оценка качества оказания услуг может быть осуществлена общественным советом несколькими способами:

9.1. проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации, представленной оператором;

9.2. проведение независимой оценки качества оказания услуг силами общественного совета;

9.3. проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации муниципального учреждения, выполняющего работы в качестве оператора в рамках исполнения муниципального задания;

9.4. проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации социально ориентированной некоммерческой организации, выполняющей работы в качестве оператора по проекту, поддержанному в рамках муниципального конкурсного отбора на предоставление субсидий из бюджета муниципального образования социально ориентированным некоммерческим организациям.

10. **Проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации, представленной оператором.**

10.1. Указанный способ проведения независимой оценки качества оказания услуг регулируется статьей 36.1. Основ законодательства Российской Федерации о культуре и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

10.2. Заключение муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.3. Рекомендуются в целях обеспечения единообразного подхода к независимой оценке качества оказания услуг при формировании технического задания для организации, которая будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, включать в техническое задание для оператора показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг и, при наличии, показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки качества оказания услуг (далее – техническое задание).

10.4. Органы местного самоуправления по результатам заключения муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

10.5. Оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации в соответствии с техническим заданием.

10.6. Оператор проводит расчеты средних интегральных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, с использованием Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07 августа 2015 года.

10.7. Органы местного самоуправления при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности оцениваемых муниципальных учреждений культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте муниципального учреждения культуры).

10.8. Оператор после завершения работ представляет подробную информацию о качестве оказания услуг в общественный совет в соответствии с техническим заданием и условиями муниципального контракта.

10.9. Общественный совет самостоятельно осуществляет независимую оценку качества оказания услуг, оформляет результаты протоколом или иным решением и направляет их в органы местного самоуправления.

**11. Проведение независимой оценки качества оказания услуг силами общественного совета.**

11.1. Данная форма проведения независимой оценки качества оказания услуг используется Министерством культуры Российской Федерации (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 26 февраля 2016 года №476). В этом случае общественный совет самостоятельно определяет способы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг.

11.2. Общественный совет осуществляет сбор, обобщение и анализ информации в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, с показателями, характеризующими дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

11.3. Общественный совет проводит расчеты средних интегральных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, с использованием Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07 августа 2015 года.

11.4. Органы местного самоуправления при необходимости предоставляют общественному совету общедоступную информацию о деятельности оцениваемых муниципальных учреждений культуры,

формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте муниципального учреждения культуры).

11.5. Результаты независимой оценки качества оказания услуг оформляются протоколом или иным решением общественного совета и направляются в органы местного самоуправления.

**12. Проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации муниципального учреждения, выполняющего работы в качестве оператора в рамках исполнения муниципального задания.**

12.1. Данная форма проведения независимой оценки качества оказания услуг предложена Министерством труда и социального развития Российской Федерации (письмо от 27 ноября 2015 года №11-3/10/В-8875). Проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг может осуществляться муниципальным учреждением в рамках исполнения муниципального задания в определенных случаях:

а. если учреждение отвечает требованиям, установленным к оператору с учетом предложений общественного совета;

б. если выполнение тех или иных работ в качестве оператора для целей проведения независимой оценки качества оказания услуг соответствует предусмотренным его учредительными документами основным видам деятельности (проведение мониторинга, осуществление анализа информации, сбор и обработка информации и пр.);

с. если муниципальное учреждение не оказывает непосредственно оцениваемые услуги населению (во избежание конфликта интересов).

12.2. Такими муниципальными учреждениями могут стать муниципальные учреждения, осуществляющие функции управления в сфере культуры муниципального образования. Например, муниципальное учреждение «Управление культуры и спорта», муниципальное учреждение «Центр культуры, спорта и туризма», муниципальное учреждение «Управление образования» и пр.

В соответствии со статьей 69.2. Бюджетного кодекса Российской Федерации от 31 июля 1998 года №145-ФЗ муниципальное задание формируется для бюджетных и автономных учреждений, а также казенных учреждений, определенных в соответствии с решением органа местного самоуправления, осуществляющего бюджетные полномочия главного распорядителя бюджетных средств. Таким образом, вне зависимости от выбранного типа учреждения, муниципальное задание может быть доведено, как бюджетным и автономным учреждениям, так и казенным.

12.3. В случае выбора данной формы проведения независимой оценки качества оказания услуг, муниципальное учреждение, выполняющее работы в качестве оператора в рамках исполнения муниципального задания (далее – муниципальное учреждение), осуществляет сбор, обобщение и анализ



информации в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, с показателями, характеризующими дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

12.4. Муниципальное учреждение проводит расчеты средних интегральных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, с использованием Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07 августа 2015 года.

12.5. Органы местного самоуправления при необходимости предоставляют муниципальному учреждению общедоступную информацию о деятельности оцениваемых муниципальных учреждений культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте муниципального учреждения культуры).

12.6. Муниципальное учреждение после завершения работ представляет подробную информацию о качестве оказания услуг в орган местного самоуправления в составе форм отчета по исполнению муниципального задания.

Органы местного самоуправления направляют информацию о качестве оказания услуг в общественный совет.

12.7. Общественный совет самостоятельно осуществляет независимую оценку качества оказания услуг, оформляет результаты протоколом или иным решением и направляет их в органы местного самоуправления.

**13. Проведение независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации социально ориентированной некоммерческой организации, выполняющей работы в качестве оператора по проекту, поддержанному в рамках муниципального конкурсного отбора на предоставление субсидий из бюджета муниципального образования социально ориентированным некоммерческим организациям.**

13.1. Данная форма проведения независимой оценки качества оказания услуг возможна при условии проведения на уровне муниципального образования конкурсного отбора на предоставление субсидий из бюджета муниципального образования социально ориентированным некоммерческим организациям (далее – конкурс).

13.2. Органы местного самоуправления формируют фонд конкурса из средств бюджета муниципального образования, определяют направления поддержки проектов социально ориентированных некоммерческих организаций и создают положение о конкурсе.

В качестве самостоятельного направления поддержки проектов социально ориентированных некоммерческих организаций необходимо обозначить деятельность социально ориентированной некоммерческой организации по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории муниципального образования.

13.3. Проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг социально ориентированной некоммерческой организацией может осуществляться в случае, если выполнение этих работ соответствует предусмотренным учредительными документами основным видам деятельности (проведение социологических исследований, проведение мониторинга, осуществление анализа информации, сбор и обработка информации и пр.).

13.4. Социально ориентированные некоммерческие организации подают на конкурс заявки с проектами, включающими в себя, в том числе проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальных учреждений культуры.

13.5. По окончании проведения конкурсных процедур и подведения итогов конкурса определяется социально ориентированная некоммерческая организация-получатель субсидии из бюджета муниципального образования.

Органы местного самоуправления по результатам конкурса оформляют решение об определении социально ориентированной некоммерческой организации оператором, выполняющим работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальных учреждений культуры (далее – социально ориентированная некоммерческая организация).

13.6. С социально ориентированной некоммерческой организацией заключается соглашение (договор) о предоставлении субсидии из бюджета муниципального образования, в котором указываются сроки реализации проекта, объемы выполненных работ по проекту, в том числе работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг, основные результаты проекта, формы представления отчета по проекту и пр.

Рекомендуется в целях обеспечения единообразного подхода к независимой оценке качества оказания услуг в качестве приложения к соглашению (договору) о предоставлении субсидии из бюджета муниципального образования определить инструментарий для проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и, при наличии, показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

13.7. В случае выбора данной формы проведения независимой оценки качества оказания услуг, социально ориентированная некоммерческая организация осуществляет сбор, обобщение и анализ информации в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки

качества оказания услуг, и, при наличии, с показателями, характеризующими дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

13.8. Социально ориентированная некоммерческая организация, осуществляет расчеты средних интегральных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, и, при наличии, показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг, с использованием Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07 августа 2015 года.

13.9. Органы местного самоуправления при необходимости предоставляют социально ориентированной некоммерческой организации общедоступную информацию о деятельности оцениваемых муниципальных учреждений культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте муниципального учреждения культуры).

13.10. Социально ориентированная некоммерческая организация после завершения работ представляет подробную информацию о качестве оказания услуг в орган местного самоуправления в составе форм отчета по проекту.

Органы местного самоуправления направляют информацию о качестве оказания услуг в общественный совет.

13.11. Общественный совет самостоятельно осуществляет независимую оценку качества оказания услуг, оформляет результаты протоколом или иным решением и направляет их в органы местного самоуправления.

#### **IV. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг.**

14. Общественные советы представляют в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности муниципальных учреждений культуры.

15. В соответствии со статьей 36.1. Основ законодательства Российской Федерации о культуре поступившая в органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности муниципальных учреждений культуры. Информация также направляется руководству муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг.

16. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и Официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

17. Руководство муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг, в течение

месяца со дня поступления информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества деятельности и утверждают его после согласования с органами местного самоуправления. Планы мероприятий по улучшению качества деятельности в течении 3 дней после утверждения размещается на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры.

#### **V. Размещение информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.**

18. Правила и порядок размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг на Официальном сайте bus.gov.ru установлены приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и порядок ее размещения» (далее – приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года №116н).

19. Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг осуществляется органами местного самоуправления после прохождения процедуры регистрации на Официальном сайте bus.gov.ru. Правила подачи заявки в территориальный орган Федерального казначейства по месту нахождения органа местного самоуправления подробно изложены в приказе Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года №116н.

20. В соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года №116н на Официальном сайте bus.gov.ru органы местного самоуправления размещают следующую информацию:

20.1. сведения об органе местного самоуправления, осуществляющем размещение информации о независимой оценке качества;

20.2. сведения об общественных советах по проведению независимой оценки качества оказания услуг;

20.3. сведения об организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг;

20.4. сведения о показателях, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг;

20.5. перечни муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг;

20.6. сведения о муниципальных учреждениях культуры, включенных в перечни учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг;

20.7. сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг и предложениях об улучшении качества их деятельности, представленных общественными советами;

20.8. сведения о результатах рассмотрения органами местного самоуправления сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг;

20.9. иные информация и документы по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг, размещаемые по решению органов местного самоуправления.

21. Руководство по подключению к Официальному сайту bus.gov.ru размещено на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в разделе «Независимая система оценки качества» по ссылке: <http://www.rosmintrud.ru/nsok/27>.

**VI. Создание и утверждение муниципального плана мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг на 2016-2018 годы.**

22. В соответствии с пунктом 2 раздела II Протокола заседания рабочей группы Комиссии при Президенте Российской Федерации по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации от 02 февраля 2016 года №65 Министерство культуры Российской Федерации разработало и утвердило приказом от 26 февраля 2016 года №476 Ведомственный план мероприятий Министерства культуры Российской Федерации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016-2018 годы.

23. Министерство культуры Республики Карелия также разработало и утвердило приказом от 23 марта 2016 года №170 Ведомственный план мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Карелия, на 2016-2018 годы.

24. При создании муниципальных планов мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг на 2016-2018 годы по аналогии с Ведомственными планами, указанными в пункте 22. и пункте 23. настоящих Рекомендаций необходимо обозначить следующие целевые показатели:

24.1. доля муниципальных учреждений культуры, охваченных независимой оценкой, от общего количества муниципальных учреждений (целевое значение показателя к 2018 году должно составить 100%);

24.2. обеспечение к 2018 году технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг на официальном сайте органа

местного самоуправления (размещение анкеты для интернет-опроса).

25. Разработанные и утвержденные муниципальные планы мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг на 2016-2018 годы размещается органами местного самоуправления на своих официальных сайтах.

**VII. Обеспечение к 2018 году на официальных сайтах органов местного самоуправления и сайтах муниципальных учреждений культуры технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг.**

26. Обеспечение на официальных сайтах органов местного самоуправления и сайтах муниципальных учреждений культуры технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг регламентируется статьей 36.2. Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

27. В процессе проведения независимой оценки качества оказания услуг по ряду показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, информацию возможно получить только посредством сбора данных и осуществления оценки удовлетворенности получателей услуг на основе изучения общественного мнения:

27.1. открытость и доступность информации об организации культуры;

27.2. комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

27.3. время ожидания предоставления услуги;

27.4. доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

27.5. удовлетворенность качеством оказания услуг.

28. Для целей оперативного сбора информации о достижении показателей, указанных в пункте 27. настоящих Рекомендаций, рекомендуется обеспечить на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры техническую возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг.

29. Типовые вопросы по видам учреждений (культурно-досуговые учреждения, библиотеки, образовательные организации, музеи и др.) в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг, разработаны Министерством культуры Российской Федерации и представлены на сайте «Оценка качества услуг учреждений культуры» (<http://quality.mkrf.ru/>).

Формулировками типовых вопросов и ответов к ним можно воспользоваться при обеспечении технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг на официальных сайтах органов

местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры.

30. В случае если в 2016 году на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры не удастся обеспечить техническую возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг рекомендуется в качестве альтернативы воспользоваться бесплатными программами для создания on-line опросов в сети Интернет (<https://www.surveymonkey.ru/>; <http://www.surveymonkey.com/ru/>).

При этом, чтобы соблюсти единообразие в подходах по изучению мнения получателей услуг, предлагается воспользоваться формулировками типовых вопросов и ответов к ним, размещенными на сайте «Оценка качества услуг учреждений культуры» (<http://quality.mkrf.ru/>).

31. Использование бесплатных программ для создания on-line опросов в сети Интернет имеет очевидный недостаток: on-line опросы размещаются на указанных сайтах в течение ограниченного времени (от 1 до 3 месяцев) и не могут обеспечить постоянный доступ граждан к вопроснику, тем самым ограничивая их право на выражение мнения о качестве услуг. В связи с этим, только обеспечение технической возможности выражения мнения о качестве оказанных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры может обеспечить беспрепятственный и постоянный доступ к гражданам к опросу.

## **VIII. Обеспечение информационно открытости муниципальных учреждений культуры**

32. Обеспечение информационной открытости муниципальных учреждений культуры регламентируется статьей 36.2. Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

33. Муниципальные учреждения культуры обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

33.1. дата создания учреждения, его учредитель (учредители), место нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

33.2. структура и органы управления учреждения;

33.3. виды предоставляемых услуг учреждением;

33.4. материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

33.5. копия устава учреждения;

33.6. копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

33.7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

33.8. информация, которая размещается, публикуется по

решению учреждения, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. Информация, указанная в пункте 33. настоящих Рекомендаций, размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

35. Требования к содержанию и форме информации, размещаемой на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах муниципальных учреждений культуры установлены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года №277.

#### **IX. Заключительные положения**

36. Положения настоящих Рекомендаций не носят регламентирующий и нормативный характер и предназначены исключительно для оказания методической и информационно-консультационной помощи органам местного самоуправления по формированию на муниципальном уровне независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и размещению результатов независимой оценки на Официальном сайте bus.gov.ru.

37. Настоящие Рекомендации предлагают алгоритм действий органов местного самоуправления по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг на период до 2018 года.

38. Все документы и материалы, указанные в настоящих Рекомендациях, за исключением Руководства по подключению к Официальному сайту bus.gov.ru, расположены на Официальном сайте Министерства культуры Республики Карелия (<http://mincultrk.ru/>) в разделе «Независимая система оценки качества работы организаций культуры Республики Карелия».