



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Революционная ул., д. 9/4, г. Ярославль, 150000

Телефон (4852) 30-52-29

Факс (4852) 30-43-46

e-mail: dcul@region.adm.yar.ru

<http://yarregion.ru/depts/dcul>

ОКПО 00097672, ОГРН 1037600400397,

ИНН / КПП 7604037172 / 760401001

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директорам государственных  
учреждений культуры Ярославской  
области, функционально  
подчиненных департаменту

Руководителям органов управления  
сферой культуры муниципальных  
образований Ярославской области  
(по списку рассылки)

О проведении независимой  
оценки качества

Уважаемые коллеги!

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при департаменте культуры Ярославской области (протокол от 23.08.2021 № 1) принято решение об осуществлении в 2021 году мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг в отношении 46 государственных и муниципальных учреждений в сфере культуры. Перечень организаций и протокол заседания общественного совета опубликованы на сайте департамента культуры в разделе «Независимая оценка качества» / «Документы, планы»: <https://www.yarregion.ru/depts/dcul/Pages/nok/doc-plan.aspx>.

Мероприятия планируются на сентябрь-октябрь 2021 года.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг

(анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры, и т.п.).

Выявление мнения граждан проводится в соответствии с показателями независимой оценки качества, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а именно:

- 1) удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации;
- 2) удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- 3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- 4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

По итогам конкурсных процедур в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» организацией-оператором, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области, в 2021 году является общество с ограниченной ответственностью «Перспектива-Н» (далее – ООО «Перспектива-Н») (Республика Чувашия, г. Чебоксары).

В период с 6 по 24 сентября 2021 г. представители ООО «Перспектива-Н» планируют личное посещение учреждений культуры (с филиалами), где будет проводиться независимая оценка качества, с целью изучения информации о деятельности организаций, размещенной на афишах, информационных стендах в помещениях учреждений культуры, а также для проведения анкетирования и фотофиксации.

Просьба оказать содействие организации-оператору во время посещения учреждений культуры, а также в предоставлении запрашиваемой информации и организации анкетирования посетителей. Руководителей органов управления сферой культуры муниципальных образований просим довести информацию до руководителей организаций культуры.

Приложение: Перечень нормативно-правовых документов для проведения независимой оценки качества – на 2 л. в 1 экз.

Директор департамента

М.В. Васильева

Приложение

**Перечень нормативно-правовых документов для проведения независимой оценки качества(анкетирование,**

интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры, и т.п.).

Выявление мнения граждан проводится в соответствии с показателями независимой оценки качества, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а именно:

- 1) удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации;
- 2) удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- 3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- 4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

По итогам конкурсных процедур в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» организацией-оператором, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области, в 2021 году является общество с ограниченной ответственностью «Перспектива-Н» (далее – ООО «Перспектива-Н») (Республика Чувашия, г. Чебоксары).

В период с 6 по 24 сентября 2021 г. представители ООО «Перспектива-Н» планируют личное посещение учреждений культуры (с филиалами), где будет проводиться независимая оценка качества, с целью изучения информации о деятельности организаций, размещенной на афишах, информационных стендах в помещениях учреждений культуры, а также для проведения анкетирования и фотофиксации.

Просьба оказать содействие организации-оператору во время посещения учреждений культуры, а также в предоставлении запрашиваемой информации и организации анкетирования посетителей. Руководителей органов управления сферой культуры муниципальных образований просим довести информацию до руководителей организаций культуры.

Приложение: Перечень нормативно-правовых документов для проведения независимой оценки качества – на 2 л. в 1 экз.

Директор департамента

М.В. Васильева

Приложение

**Перечень нормативно-правовых документов  
для проведения независимой оценки качества**

1. Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (в ред. от 05.12.2017).

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

3. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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».

5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»,

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

9. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы,

размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».