

**«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020)**

Статья 36.2. Информационная открытость организаций культуры

Организации культуры, указанные в части шестой статьи 36.1 настоящих Основ, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

структура и органы управления организации культуры;

виды предоставляемых услуг организацией культуры;

материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

копия устава организации культуры;

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

копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Информация, указанная в части первой настоящей статьи, размещается на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию:

об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия);

о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих

Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонемента и экскурсионной путевке (далее - именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия.

Организации исполнительских искусств и музеи обязаны предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими таких организаций исполнительских искусств и музеев информацию, указанную в части четвертой настоящей статьи.

Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

Приложение
к Методике 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,
утвержденной приказом Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?⁵

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством

⁵ Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

**Распоряжение министерства культуры Российской Федерации
от 18 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации
и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры» [выдержка]**

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

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

№	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
		не менее 50
I	менее 1 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 ⁶
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	

⁶ Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Численность получателей услуг, подлежащих опросу

Из Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018г. № 674н «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» (выдержка):

3. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. В случае если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации социальной сферы, она предоставляется организатору опроса получателей услуг соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

4. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных	+	+

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Формулировка и описание параметров доступности для инвалидов показателя оценки качества в соответствии с приказами Минкультуры России

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 ⁷	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 ⁸	
	Описание параметров показателя оценки качества	пункт приказа
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	8.3
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	8.1
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	8.4
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств	6
	2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы	8.1

⁷ Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"

⁸ Приказ Министерства культуры РФ 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"

	управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	8.4
	- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	8.3
	- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	8.2
4) сменных кресел-колясок	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	

ПРИМЕР

Опроса организацией-оператором руководителей организации культуры при проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2020 году

Наименование организации:

Фактический адрес организации (с названием региона):

1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (поставьте знак «√» в соответствующей ячейке) (ответ в каждой строке)

Информация о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Присутствует на стенде	
	Да	Нет
1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
1.2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		
1.3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		
1.4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		

1.5. Режим, график работы организации культуры		
1.6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		
1.7. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
1.8. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		

Информация о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Присутствует на стенде		
	Да	Нет	Не требуется
1.9. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) * <i>*При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется.</i>			
1.10. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* <i>*При отсутствии лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется.</i>			

2. Оцените, пожалуйста, насколько помещения и прилегающая территория организации культуры оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующих для передвижения кресла-коляски) (поставьте знак «√» в соответствующей ячейке) (ответ в каждой строке)

Доступность услуг для инвалидов	Доступны	Не доступны
2.1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами		
2.2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
2.3. Наличие поручней, расширенных дверных проемов (ширина дверного проёма должна быть не менее 1,2 м., при двухстворчатых входных дверях, ширина одной створки (дверного полотна) должна быть 0,9 м).		
2.4. Наличие сменных кресел-колясок		
2.5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации		
2.6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
2.7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
2.8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (наличие документа по прохождению курса русского жестового языка (РЖЯ))		
2.9. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории		
2.10. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

3. Оцените комфортность условий для предоставления социальных услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке) *(ответ в каждой строке)*

Комфортность условий предоставления услуг	Доступны	Не доступны
3.1. Наличие зоны отдыха (ожидания)		
3.2. Наличие и понятность навигации внутри организации (наличие информационных табличек, схем размещения кабинетов, указателей, сигнальных табло и пр.)		
3.3. Наличие и доступность питьевой воды		
3.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота туалетов, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		
3.5. Санитарное состояние помещений организаций (чистота пола, стен, окон и т.д.)		
3.6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги, в частности:		
а) по телефону		
б) на официальном сайте организации		
в) при личном посещении организации или у специалиста организации		

4. Укажите число получателей услуг за 2019 год:

5. Уточните, здание, в котором расположена Ваша организация, относится к объектам культурного наследия (памятникам архитектуры)? (да, нет):

ФИО лица, заполняющего карту