

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы государственных
учреждений Курганской области, оказывающих услуги населению в сфере
культуры**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Курганской области, оказывающих услуги населению в сфере культуры (далее – Порядок), разработан в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505.

2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Курганской области, оказывающих услуги населению в сфере культуры (далее – Независимая оценка), ее критерии и показатели, методику их расчета, порядок формирования и опубликования публичных рейтингов учреждений.

3. Порядок предусматривает проведение Независимой оценки с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг государственных учреждений Курганской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

4. Независимой оценке подлежат государственные учреждения Курганской области, оказывающие услуги населению в сфере культуры, подведомственные Управлению культуры Курганской области (далее – Учреждения). Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг населению в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов.

5. Организацию проведения Независимой оценки осуществляет Управление культуры Курганской области (далее – Управление) включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг связанный с проведением независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг и удовлетворенности результатами на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах Учреждений.

6. Контроль за проведением Независимой оценки Учреждений осуществляется Общественным советом по осуществлению независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры Курганской области, взаимодействию с общественными объединениями и ветеранскими организациями при Управлении культуры Курганской области (далее - Общественный совет по культуре).

7. Периодичность проведения Независимой оценки Учреждений устанавливается решением Общественного совета по культуре по согласованию с Управлением.

8. Перечень учреждений, подлежащих Независимой оценке в текущем году, предлагается Управлением и утверждается решением Общественного совета по культуре.

9. Целью Независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности Учреждений по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих Учреждений, а также установление диалога между Управлением, Учреждениями и гражданами - потребителями услуг.

10. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

II. Методика проведения Независимой оценки

1. Независимая оценка и рейтинг Учреждений проводится в соответствии с Перечнем государственных учреждений культуры Курганской области подлежащих оценке качества их работы утвержденным на заседании Общественного совета по культуре 16 января 2014 года по группам:

1) государственные музеи Курганской области и областной культурно-выставочный центр;

2) государственные библиотеки Курганской области;

3) государственные театры Курганской области и Курганская областная филармония;

2. Сбор информации для проведения Независимой оценки Учреждений может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг Учреждений с целью получения информации о их качестве и доступности;

- изучение информации, представленной на официальных сайтах Учреждений, а также информации об Учреждениях, размещенной в сети "Интернет" и в средствах массовой информации;

- изучение годовых отчетов о деятельности Учреждений, данных федерального статистического наблюдения;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг Учреждений, отраженных в книгах отзывов и предложений;

- изучение сведений, полученных в ходе опроса общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или "телефонов доверия";

- проведение экспертных опросов.

3. Полученные сведения о деятельности Учреждений оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

4. По итогам анализа полученных результатов Независимой оценки осуществляется формирование рейтинга качества работы Учреждений.

5. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету по культуре.

6. Результаты Независимой оценки доводятся до Учреждений, размещаются на официальном сайте Управления, предлагаются для общественного обсуждения.

7. По итогам обсуждения Управление совместно с Общественным советом по культуре разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы Учреждений (далее - Предложения).

8. Учреждения на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет", обеспечивают их выполнение.

9. Материалы по итогам проведения Независимой оценки и рейтинг качества работы Учреждений размещаются на официальном сайте Управления.

10. Управление осуществляет контроль за исполнением Учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

11. Рейтинг Учреждений формируется не реже одного раза в год.

III. Критерии и показатели независимой оценки, методика их расчета

1. Для проведения Независимой оценки используются следующие критерии:

1) результаты анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности, выраженные в баллах;

2) выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению, выраженное в баллах;

3) финансово-экономические результаты деятельности Учреждений, представленные в баллах;

4) эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом представленная в баллах.

2. Показателями критериев Независимой оценки являются:

2.1. Для результатов анализа, общественного мнения и независимых опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности:

1) открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг:

- оценка полноты, актуальности и понятности информации об Учреждении, размещенной на его сайте, баллы;

- оценка наличия и доступности способов обратной связи Учреждения с получателями услуг, баллы;

- доля потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной, от числа опрошенных, процентов, представленных в баллах;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- оценка доступности предоставляемых услуг, баллы;

- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг в Учреждениях, баллы;

- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг, от числа опрошенных, процентов, представленных в баллах;

3) культура обслуживания в Учреждениях:

- оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы;

4) удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:

- число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество, единиц, представленных в баллах со знаком минус.

2.2. Для оценки выполнения Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению:

1) выполнение государственных заданий по предоставлению услуг населению, процентов, представленных в баллах.

2.3. Для оценки финансово-экономических результатов деятельности Учреждений:

1) объем доходов и привлеченных средств, полученных в сравнении с предыдущим периодом, процентов, представленных в баллах.

2.4. Для оценки эффективности деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом:

1) государственные музеи Курганской области и Областной культурно-выставочный центр:

- динамика количества посетителей на одного работника в сравнении с предыдущим периодом, процентов, представленных в баллах;

2) государственные библиотеки Курганской области:

- динамика количества пользователей на одного библиотечного работника в сравнении с предыдущим периодом (включая услуги, предоставляемые в сети «Интернет»), процентов, представленных в баллах;

3) государственные театры Курганской области и Курганская областная филармония:

- удельный вес доходов и привлеченных учреждением средств в расходах учреждения в сравнении с предыдущим периодом, процентов, представленных в баллах.

IV. Порядок формирования рейтингов

1. Рейтинги Учреждений формируются по группам Учреждений в соответствии с пунктом один второго раздела настоящего Порядка на основе общего итогового оценочного балла.

2. Итоговый оценочный балл, представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

3. Расчет количества оценочных баллов, полученных учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

4. Каждому Учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер.

Порядок рассмотрен и согласован на заседании Общественного совета по культуре 16 января 2014 года.

Секретарь Общественного совета по культуре

Т.И. Романова

Приложение 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы государственных учреждений
Курганской области, оказывающих услуги
населению в сфере культуры

Перечень критериев и показателей Независимой оценки Учреждений

Критерии	Показатели	Методика оценки и расчета показателей	Оценка	
			Значение показателя	Количество баллов
1. Результаты анализа, общественного мнения и независимых онлайн опросов (анкетирования) потребителей услуг Учреждений об их качестве и доступности.	1) открытость и доступность информации об Учреждении и порядке предоставления услуг:	-	-	-
	- оценка полноты, актуальности и понятности информации об Учреждении, размещенной на его сайте (наличие страницы «Услуги населению», наличие сведений о перечне и видах предоставляемых услуг, о стоимости предоставляемых услуг, о возможности приобретения, заказа и возврата билетов, в т.ч. предварительно, о распорядке работы, о мероприятиях, проводимых для детей, о льготном посещении, об услугах в период ожидания мероприятий, о дополнительных услугах, об организации коллективных посещений, об итогах выполнения государственных заданий и хозяйственной деятельности), баллы;	Определяется как сумма баллов, присвоенных за наличие каждого информационного компонента (1 компонент = 1 баллу). Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов Учреждений главными специалистами Управления и членами Общественного совета.	1 компонент	1
			2 компонента	2
			3 компонента	3
			4 компонента	4
			5 компонентов	5
			6 компонентов	6
			7 компонентов	7
			8 компонентов	8
			9 компонентов	9
			10 компонентов	6
			11 компонентов	11
- оценка наличия и доступности способов обратной связи Учреждения с получателями услуг (наличие обратной связи по E-mail, информации о возможности обращения по телефону и регистрации этих обращений, наличие книги жалоб и обращений граждан, наличие информации о возможности обращения граждан для решения вопросов во время посещения Учреждения, наличие информации об учредителе и порядке обращения к нему с жалобами и предложениями, в т.ч. на сайте Учреждения), баллы;	Определяется как сумма баллов, присвоенных за каждый способ обратной связи (1 способ = 1 баллу). Оценка осуществляется путем анализа содержания сайтов и деятельности Учреждений главными специалистами Управления и членами Общественного совета.	1 компонент	1	
		2 компонента	2	
		3 компонента	3	
		4 компонента	4	
		5 компонентов	5	
- доля потребителей, считающих информацию		Pi	100%	10

	о деятельности Учреждения открытой и доступной, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;	$K_i = \frac{\text{-----}}{P} \times 100\%, \text{ где:}$ $P_i - \text{количество потребителей, считающих информацию о деятельности Учреждения доступной;}$ $P - \text{количество опрошенных потребителей.}$ <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	80%	8
			60%	6
			40%	4
			< 40%	0
	2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	-	-	-
	- оценка доступности предоставляемых услуг, баллы;	$\bar{X} = \frac{X_1+X_2+X_3}{N}, \text{ где:}$ $X - \text{значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3);}$ $(X_1 + X_2 + X_3) - \text{общая сумма полученных баллов;}$ $N - \text{общее количество оценок.}$ <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	0 – 1,0	0
			1,1 – 2,0	1
			2,0 – 2,5	2
			2,6 – 3,0	3
	- оценка выполнения условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов) при предоставлении услуг в Учреждениях, баллы;	<p>Определяется как сумма баллов, присвоенных в зависимости от вариантов доступности Учреждения для инвалидов: ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И – доступно полностью избирательно, ДЧ-В – доступно частично всем, ДЧ-И - доступно частично избирательно, ДУ – доступно условно, ВНД – временно недоступно. Вариант определяется по Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры главными специалистами Управления и членами Общественного совета.</p>	ДП-В	10
			ДП-И	8
			ДЧ-В	6
			ДЧ-И	4
ДУ			2	
ВНД			0	
- доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг, от числа опрошенных, %, представленных в баллах;	$D_i = \frac{K_i}{K} \times 100\%, \text{ где:}$	100%	10	
		80%	8	

		<p>Ki – количество потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуг в Учреждении;</p> <p>K – количество опрошенных потребителей.</p> <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	<p>60%</p> <p>40%</p> <p>< 40%</p>	<p>6</p> <p>4</p> <p>0</p>
	3) культура обслуживания в Учреждениях:	-	-	-
	- оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников, баллы;	$\bar{Y} = \frac{Y_1+Y_2+Y_3}{N}, \text{ где:}$ <p>Y – значение оценки степени доступности услуг по трех бальной системе (от 0 до 3);</p> <p>(Y1 + Y2 + Y3) – общая сумма полученных баллов;</p> <p>N – общее количество оценок.</p> <p>Оценка осуществляется путем онлайн опроса граждан на сайте Управления.</p>	<p>0 – 1,0</p> <p>1,1 – 2,0</p> <p>2,0 – 2,5</p> <p>2,6 – 3,0</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
	4) удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:	-	-	-
	- число обоснованных жалоб потребителей услуг на их качество, единиц, представленных в баллах со знаком минус;	<p>Определяется как сумма отрицательных баллов, присвоенных за наличие каждой жалобы (1 жалоба = -1 балл).</p> <p>Оценка осуществляется путем анализа количества жалоб, поступивших в Учреждение и в Управление главными специалистами Управления и членами Общественного совета.</p>	<p>0 жалоб</p> <p>5 жалоб</p> <p>10 жалоб</p> <p>15 жалоб</p> <p>20 жалоб и так далее</p>	<p>0</p> <p>-5</p> <p>-10</p> <p>-15</p> <p>-20</p>
Итого максимально возможное количество баллов по первому критерию:				52
2. Выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению услуг населению.	1) выполнение государственных заданий по привлечению и обслуживанию зрителей и посетителей, %, представленных в баллах.	$VP = \frac{Z_i}{Z_p} \times 100\%, \text{ где:}$ <p>Zi – количество обслуженных зрителей и посетителей, тыс. чел.;</p> <p>Zp – плановое количество зрителей и посетителей по госзаданию, тыс. чел.</p> <p>Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений специалистами Управления.</p>	<p>120%</p> <p>115%</p> <p>110%</p> <p>100%</p> <p>90-99%</p> <p>80-89%</p> <p><80%</p>	<p>30</p> <p>25</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>8</p> <p>5</p> <p>0</p>
Итого максимально возможное количество баллов по второму критерию:				30

3. Финансово-экономические результаты деятельности Учреждений.	1) объем доходов и привлеченных средств, полученных в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах;	$VD = \frac{Di}{Dpp} \times 100\%$, где: D_i – объем полученных доходов и привлеченных средств, тыс. руб; D_{pp} – объем доходов и привлеченных средств, полученных в предыдущий период, тыс. руб.	>115%	40
			101-114%	20
			100%	10
			90-99%	8
			80-89%	5
			<80%	0
Итого максимально возможное количество баллов по третьему критерию:				40
4. Эффективность деятельности Учреждений в сравнении с предыдущим периодом. Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений главными специалистами Управления.	1) государственные музеи Курганской области и Областной культурно-выставочный центр: - динамика количества посетителей на одного музейного работника в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах;	$Psi = \frac{Psd}{Psp} \times 100\%$, где: P_{sd} – посещаемость музея на 1 музейного работника достигнутая в отчетном периоде, чел.; P_{sp} - посещаемость музея на 1 музейного работника в предыдущем периоде, чел.	> 115%	40
			110-114%	35
			105-109%	20
			100-104%	10
			95-99%	8
			80-94%	3
			<80%	0
	2) государственные библиотеки Курганской области: - динамика количества пользователей на одного библиотечного работника в сравнении с предыдущим периодом (включая услуги, предоставляемые в сети «Интернет»), %, представленных в баллах;	$Poi = \frac{Pod}{Pop} \times 100\%$, где: P_{od} – количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в отчетном периоде, чел.; P_{op} - количество пользователей библиотеки на 1 библиотечного работника в предыдущем периоде, чел.	> 115%	40
			110-114%	35
			105-109%	20
			100-104%	10
			95-99%	8
			80-94%	3
			<80%	0
	3) государственные театры Курганской области и Курганская областная филармония: - удельный вес доходов и привлеченных учреждением средств в расходах учреждения в сравнении с предыдущим периодом, %, представленных в баллах.	$VS = \frac{Ud}{Udp} \times 100\%$, где: U_d – объем доходов и привлеченных средств, тыс. руб; U_{dp} – общая сумма расходов учреждения, тыс. руб. Оценка осуществляется путем анализа отчетов о деятельности Учреждений финансово-экономическим отделом Управления.	>40%	40
30-39%			30	
20-29%			20	
10-19%			15	
5-9%			10	
<5%			5	
0%			0	
Итого максимально возможное количество баллов для одного Учреждения по четвертому критерию:				40
Всего максимально возможное количество баллов для одного Учреждения по итогам Независимой оценки:				172

Перечень критериев и показателей рассмотрен и согласован на заседании Общественного совета 16 января 2014 г.

Секретарь Общественного совета

Т.И. Романова