

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 12 декабря 2015

№ 206

**Об утверждении Положения об общественном операторе по проведению
независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих
социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об общественном операторе по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области.
4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Министр культуры и туризма
Тульской области**

Т.В. Рыбкина

Согласовано:

Председатель Общественного совета
при министерстве культуры и
туризма Тульской области

С.В. Юдина

Директор ГУК ТО «Объединение
центров развития искусства,
народной культуры и туризма»

Е.В. Арбекова

**Положение
об общественном операторе по проведению независимой оценки качества
работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и
искусства Тульской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи и функции общественного оператора по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – Оператор, независимая оценка).

1.2. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.3. Независимая оценка проводится в отношении государственных, муниципальных учреждений – юридических лиц, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры, расположенных на территории Тульской области.

1.4. Независимая оценка в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.5. Общее организационное обеспечение проведения независимой оценки осуществляет министерство культуры и туризма Тульской области (далее – Министерство).

Независимую оценку проводит Общественный совет при министерстве культуры и туризма Тульской области (далее – Общественный совет), с учетом информации, представленной Оператором.

1.6. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.7. При проведении независимой оценки используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

2. Основная задача и функция деятельности Оператора

2.1. Основной задачей деятельности Оператора является осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений культуры.

2.2. Основная функция Оператора - осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

3. Порядок взаимодействия Оператора с организаторами и участниками проведения независимой оценки

3.1. При выполнении работ по проведению независимой оценки Оператор осуществляет взаимодействие с организаторами и участниками проведения независимой оценки.

3.1.1. Министерство:

- предоставляет Оператору, при необходимости, общедоступную информацию о деятельности учреждений, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальных сайтах учреждений);

- совместно с Общественным советом осуществляет контроль соблюдения Оператором сроков и нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки.

3.1.2. Отраслевые органы администраций муниципальных образований Тульской области, осуществляющие управление в области культуры (далее – Отраслевые органы):

- назначают координатора, ответственного за взаимодействие с Оператором:

- определяют ответственных лиц за сбор данных в форме анкетирования и оценку удовлетворенности услугами, предоставляемыми учреждениями в сфере культуры, для предоставления обобщенной информации Оператору.

3.1.3. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений культуры (искусства), в отношении которых проводится независимая оценка, и предоставляет его Оператору;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (искусства);

- представляет Оператору утвержденный план-график проведения независимой оценки;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры (искусства) с учетом информации, представленной Оператором.

3.1.4. Оператор:

- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

- представляет Общественному совету информацию о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства Тульской области.

4. Порядок деятельности Оператора

4.1. Деятельность Оператора предусматривает следующие этапы:

- определение (уточнение) параметров и показателей деятельности различных учреждений культуры (искусства) с учетом их специфики;

- сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации;

- систематизация выявленных проблем деятельности учреждений культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической

анкеты;

- анализ динамики исследуемых показателей;
- подготовка информации о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства Тульской области.

4.2. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

4.3. По способу оценки показатели делятся на три группы:

- изучение мнения получателей услуг;

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

4.4. Оператор использует следующие источники данных:

- 1) материалы Общественного совета;

- 2) информацию от общественных объединений;

- 3) информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений культуры;

- 4) информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;

- 5) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры и искусства;

- 6) результаты социологических исследований;

- 7) отзывы граждан, мнения экспертов и другое (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях культуры);

- 8) данные статистической отчетности;

- 9) общедоступная информация об учреждениях культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).

**Министр культуры и туризма
Тульской области**

Т.В. Рыбкина