

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 12 декабря 2015

№ 207

Об утверждении Положения о проведении 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», руководствуясь Приказами Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20.11.2015 №2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о проведении 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
о проведении независимой оценки качества работы учреждений,
оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования и проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – независимая оценка).

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры 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 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.

1.4. Независимая оценка проводится в отношении государственных, муниципальных учреждений – юридических лиц, оказывающих 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.

1.5. 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.

1.6. Независимая оценка не проводится в отношении:

- создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры».

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

2. Цели и основные задачи проведения независимой оценки

2.1. Независимая оценка формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Тульской области в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства;
- создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры и искусства;
- стимулирования повышения качества деятельности учреждений культуры и искусства.

2.2. Основными задачами независимой оценки являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций культуры и искусства;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности организаций культуры и искусства всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры и искусства Тульской области, разработку основных направлений культурной политики региона.

3. Порядок формирования независимой оценки

3.1. Министерством культуры и туризма Тульской области и органами местного самоуправления Тульской области создаются условия проведения независимой оценки.

3.1.1. Министерство культуры и туризма Тульской области:

- с участием общественных организаций формирует Общественный совет при министерстве культуры и туризма Тульской области, на который возлагаются функции по проведению независимой оценки (далее – Министерство, Общественный совет);
- определяет общественного оператора по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – Оператор), а также при необходимости предоставляет Оператору общедоступную информацию о деятельности данных учреждений, формируемую в соответствии с

государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте учреждения);

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

- рассматривает информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры (искусства);

- размещает информацию о результатах независимой оценки на своем официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- направляет учреждениям культуры (искусства) предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры (искусства) Тульской области и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждениями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет»;

- обобщает и направляет информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры (искусства), расположенных на территории Тульской области, в Министерство культуры Российской Федерации.

3.1.2. Органы местного самоуправления Тульской области:

- с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований;

- размещают информацию о результатах независимой оценки на своем официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждениями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

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

- назначают координаторов, ответственных за взаимодействие с Оператором;

- рассматривают информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывают их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры (искусства).

- направляют в Общественный совет предложения по формированию перечня учреждений культуры (искусства), в отношении которых проводится независимая оценка;

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

3.2. Общественный совет:

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

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

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

- представляет в Министерство результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры (искусства).

3.3. Оператор:

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

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

3.4. Учреждения культуры (искусства):

- размещают информацию о своей деятельности на своем официальном сайте в сети «Интернет» (при наличии сайта);

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждением на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайта).

4. Порядок проведения независимой оценки

4.1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства) проводится по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры (искусства);

- 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 учреждения культуры (искусства).

4.2. 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 учреждения культуры (искусства) или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры (искусства).

4.3. Общественный совет

- рассматривает представленную Оператором информацию о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства);

- по итогам проведения анализа и обсуждения полученной от Оператора информации о качестве оказания услуг утверждает результаты независимой оценки, формирует рейтинг учреждений культуры (искусства);

- на основании результатов проведения независимой оценки формирует предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждому учреждению отдельно).

- направляет результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) в министерство.

4.4. Министерство

- рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры (искусства);

- направляет учреждениям культуры (искусства) и отраслевым органам предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры (искусства) Тульской области и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

4.5. Учреждения культуры (искусства) на основании предложений министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий), которые размещаются на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» с указанием сроков их выполнения.

4.5.1. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры.

4.5.2. Учреждения культуры (искусства) обеспечивают выполнение планов мероприятий в контрольные сроки.

**Министр культуры и туризма
Тульской области**

Т.В. Рыбкина