

Утверждено
приказом министерства культуры
Новосибирской области
от 31.05.2013 № 338

Положение
о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры
(с изменениями, утвержденными приказом министерства культуры Новосибирской
области от 11.12.2014 № 727)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее - положение) разработано 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».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями 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.

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих организаций.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее - независимая оценка) проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.3. Система оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности организаций культуры;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

1.4. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций культуры.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;

- 2) установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций культуры;
- 4) оценке деятельности руководителей организаций культуры.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

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

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) законность;
- 2) открытость и публичность;
- 3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;
- 5) добровольность участия общественных объединений;
- 6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- 7) полнота информации, используемой для проведения оценки;
- 8) компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности организаций культуры

3.1. Министерство культуры Новосибирской области (далее - министерство) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций культуры:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности организаций культуры (далее – Общественный совет) в структуре Общественного экспертного совета при министерстве культуры Новосибирской области в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, в который входят представители общественной палаты Новосибирской области, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

2) определяет организацию-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, при необходимости предоставляет организации - оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций культуры;

4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации культуры;

5) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций культуры и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

6) направляет организациям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций культуры, а также предложений общественных советов;

7) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями культуры планов мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры при оценке эффективности работы их руководителей;

8) рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в месячный срок и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

9) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на официальном сайте в сети Интернет министерства культуры;

10) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг организациями культуры.

3.2. Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности организаций культуры.

1) определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) формируют предложения для разработки технического задания для организации – оператора;

3) принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством с оператором;

4) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным в п.4.2. общим критериям);

5) осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;

6) представляют соответственно в министерство результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Организации культуры:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;

4) привлекают общественные организации для независимой оценки качества предоставления услуг;

5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6) разрабатывают на основе предложений министерства план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждают этот план по согласованию с министерством;

7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии независимой оценки качества

4.1. Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области

4.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности организаций культуры;

2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и организаций культуры;

3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

1) материалы Общественного совета;

2) информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

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

4) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

5) результаты социологических исследований;

6) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);

7) данные статистической отчетности;

общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты)»

5. Проведение независимой оценки качества

5.1. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- иные эксперты.

5.2. Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) организаций, оказывающих услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг 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 (далее также - Перечень).

5.3. Организацию проведения независимой оценки осуществляет министерство, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций культуры, подведомственных министерству.

5.4. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30.09.2013 №1505.

5.4.1. На I «Организационном» этапе Общественный совет по независимой оценке качества:

1) определяет совместно с министерством перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

2) утверждает перечень показателей качества деятельности организаций культуры;

3) утверждает методы сбора первичной информации и уточняет требования к методикам их применению (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций культуры; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих организаций культуры);

4) составляет техническое задание для организации – оператора для сбора и обработки информации.

5.4.2. На II «Подготовительном» этапе организация – оператор:

1) проводит анализ мнений экспертов, потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) составляет социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении деятельности организаций культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи библиотеки и др.;

3) разрабатывает программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах организаций культуры указанных типов;

4) разрабатывает программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах организаций культуры;

5) разрабатывает систему индикаторов, характеризующих качество деятельности организаций культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах организаций культуры;

6) создает автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества деятельности организаций культуры для их передачи в Общественный совет.

5.4.3. На этапе III «Сбор первичной информации» организация - оператор:

1) определяет или уточняет параметры и показатели деятельности организаций культуры;

2) собирает данные и обрабатывает их в соответствии с разработанными методиками;

3) формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы представления информации.

5.4.4. На этапе IV «Анализ и оценка качества деятельности организаций культуры» организация - оператор:

1) систематизирует выявленные проблемы деятельности организаций культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) анализирует динамику исследуемых показателей;

3) рассчитывает при необходимости интегральный показатель качества деятельности организаций культуры и оценивает влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей, формирует рейтинг организаций культуры;

4) представляет Общественному совету сформированный рейтинг организаций культуры.

5.4.5. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» Общественный совет:

1) проводит общественное обсуждение результатов независимой оценки организаций культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения, разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры;

3) представляет в министерство предложения по улучшению качества деятельности оцениваемых организаций культуры.

5.5. Министерство совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором пп. 5.4.2.-5.4.4.

5.6. Организации культуры на основании предложений министерства и общественного совета, в недельный срок разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

5.6.1. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

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

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры;

5.6.2. Организации культуры представляют планы мероприятий в министерство и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

5.7. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.