МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

2014
ГОД КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества работы учреждений культуры муниципальных образований Московской области

2014 год

Основание создания независимой оценки качества работы библиотек муниципальных образований Московской области

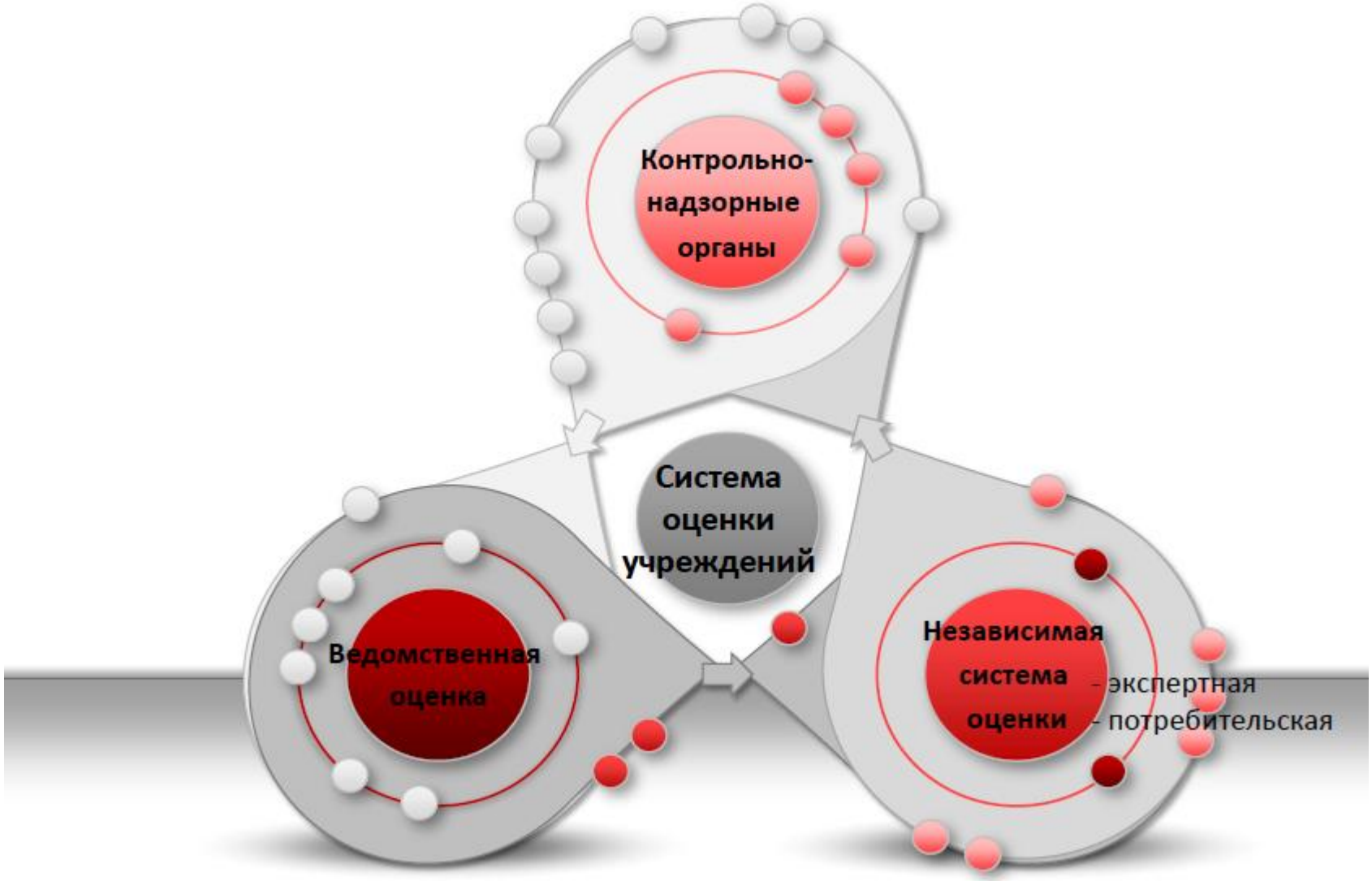
1. Указ Президента РФ 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт«к» пункта 1)

2. Постановление Правительства РФ 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

3. Распоряжение Правительства РФ 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»

4. Распоряжение Министерства культуры МО от 22.04.2014 №165-р «Об организации мероприятий по обеспечению эффективности муниципальных библиотек Московской области»

Оценка качества работы учреждений



Цели
независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

повышение качества и доступности социальных услуг для населения

улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных учреждений

стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей

Воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг

Государственные органы и органы местного самоуправления	Общественные советы в сфере культуры	Организации, оказывающие услуги в сфере культуры	Граждане-потребители услуг, профессиональные эксперты
Формируют общественные советы. Осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций. Обеспечивают информационную открытость подведомственных организаций. Проводят анализ результатов независимых рейтингов и разрабатывают направления улучшения качества услуг.	Формируют предложения по: - типам учреждений, включаемых в систему оценки качества; - показателям оценки учреждений, периодичности и способам получения информации; - порядку оценки качества работы организаций. Взаимодействуют с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями. Проводят обсуждение результатов оценки и предложений по улучшению качества услуг.	Обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности. Обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям установленным общественными советами. Размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации.	Участвуют в опросах и высказывают мнения о работе организаций и качестве предоставляемых услуг

Рейтинговые агентства, профессиональные сообщества, НКО, общественные организации, СМИ

Определяют методику рейтингования на основе открытых источников информации о деятельности организации и мнения граждан о качестве услуг, формируют и публикуют рейтинги деятельности организаций

1 ЭТАП
- Обеспечение открытости и доступности информации учреждениями культуры (приказ Минкультуры России от 06.08.2013 № 1091, приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н).

2 ЭТАП
- Формирование органом исполнительной власти общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций культуры

3 ЭТАП
- Определение Общественным советом перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

4 ЭТАП
- Определение Общественным советом критериев качества работы учреждений культуры

5 ЭТАП
- Определение органом исполнительной власти организации-оператора по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры

6 ЭТАП
- Утверждение Общественным советом рейтингов учреждений культуры, сформированных организацией-оператором по итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений по определенным критериям

Информационная открытость организаций, оказывающих социальные услуги

Организации, оказывающие социальные услуги, обеспечивают на своих сайтах в сети Интернет открытость и доступность на основе размещения следующей основной информации:

- дата создания организации, учредители, место нахождения организации, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- устав организации, лицензии на осуществление деятельности;
- структура и органы управления организацией;
- перечень услуг и программ;
- стандарты в соответствующих сферах деятельности;
- состав работников с указанием уровня образования, квалификации и
- материально-техническое обеспечение деятельности организации;
- план финансово-хозяйственной деятельности организации;
- локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг;
- сведения о государственных (муниципальных) и общественных наградах и поощрениях
- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в соответствующей сфере, отчетов об исполнении таких предписаний;
- сведения о жалобах на качество предоставления услуг организацией и результатах их рассмотрения

Перечень информации для размещения на сайте организации устанавливается государственными органами, органами местного самоуправления.

Общественный Совет по содействию развития библиотек

Функции

- определение критериев и показателей качества работы библиотек
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы библиотек
- подготовка предложений по улучшению качества предоставления услуг библиотеками
- участие в информировании граждан о деятельности библиотек и в публичном обсуждении вопросов, касающихся
- совершенствования деятельности библиотек
- обсуждение вопросов комплектования и состава библиотечного фонда

Задачи

- содействие в организации и развитии системы библиотечного обслуживания
- согласование работы библиотек с основными направлениями деятельности культурной жизни;
- участие в разработке корректировке тематического плана комплектования фонда библиотек
- участие в обеспечении полноценного комплектования и сохранности библиотечного фонда как основной информационной базы
- содействие развитию и эффективному участию библиотек в учебно-воспитательном процессе и социально-культурной деятельности
- содействие улучшению библиотечного и информационно-библиографического обслуживания читателей, повышению уровня их информационной культуры;
- оказание содействия улучшению материально-технической базы библиотек

Умная социальная политика

Целевые показатели качества оказания услуг учреждениями сферы культуры Московской области

Единые для всех учреждений культуры целевые показатели качества оказания услуг

1. ***Наличие интерактивного сайта*** (обл. 30 из 32, мун.106 библ., 24 театра)
2. ***Предоставление вендинговых услуг (автоматы/кафе)*** (обл. 19, мун. 16 библ., 20 театров)
3. ***Предоставление Wi-Fi*** (обл. 7)
4. ***Наличие условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.*** (обл.16, мун. 15 театров)
5. ***Наличие парковки*** (обл.14, мун.15 театров)
6. ***Наличие навигации (указателей)*** (обл. 15, мун. 24 театра)

Целевые показатели качества оказания услуг по видам учреждений сферы культуры

Учреждения дополнительного образования сферы культуры

1. Количество победителей в творческих конкурсах (0,8% от общего количества обучающихся).
2. Создание условий для ожидания родителями детей (97%).

Культурно-досуговые учреждения

1. Наличие клубных формирований для творческой самореализации населения разных жанров, в том числе в вечернее время (13099/нужна разработка мониторинга).
2. Наличие общедоступной информации (на сайте, в СМИ, поликлиниках, детсадах).

Театры

1. Возможность онлайн-заказа электронного билета на сайте (5 обл, 10 из 24 мун).
2. Наличие «детской комнаты» для проведения занятий с детьми во время спектаклей (0 обл, 20 из 24 мун).
3. Наличие информации о премьерных спектаклях на сайте (5 обл, 24 мун).

Музеи

1. Наличие аудиогидов, в том числе на иностранных языках (6/5 из 12 обл).
2. Наличие киоска по продаже сувенирной и печатной продукции, тематически связанной с коллекцией музея, НХП (11 из 12 обл).
3. Наличие оригинальных программ и экскурсий (11 из 12 обл).

Библиотеки

1. Наличие доступа через сайт к электронным каталогам и оцифрованным базам данных (2 обл, 120 мун).
2. Наличие возможности онлайн заказа справочной информации (2 обл).
3. Наличие актуального комплекта периодической печати в фондах (2обл).

Учреждения СПО сферы культуры

1. Количество выпускников, поступающих в высшие учебные заведения (63,4% от общего количества выпускников).
2. Количество выпускников, трудоустроенных по основной профессии выпускников (51,9% от общего количества выпускников).
3. Количество лауреатов творческих конкурсов (27,9% от общего количества обучающихся).

Показатели эффективности работы библиотек

- Количество сетевых единиц
- Количество штатных сотрудников
- Количество мероприятий
- Количество выставок
- Количество читателей
- Количество книговыдач
- Количество посещений сайта
- Количество посетителей по ГОСТу

ИНДИКАТОРЫ И ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ БИБЛИОТЕЧНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- Предложение культурных благ
- Потребление культурных благ
- Библиотека как ресурсный центр

культурный, информационный, образовательный) местного сообщества

- Комфортность библиотечной среды
- Степень удовлетворения культурных потребностей населения
- Удовлетворенность пользователей услугами

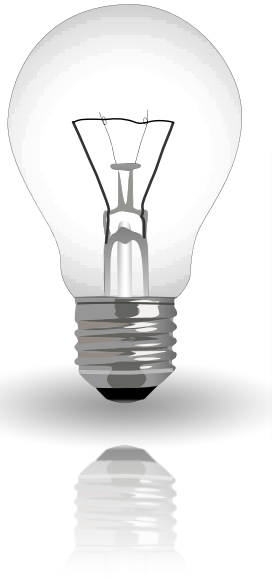
библиотеки (% от числа опрошенных)

- Развитие партнерства. Взаимодействие библиотек с

органами власти, учреждениями образования, органами науки и культуры

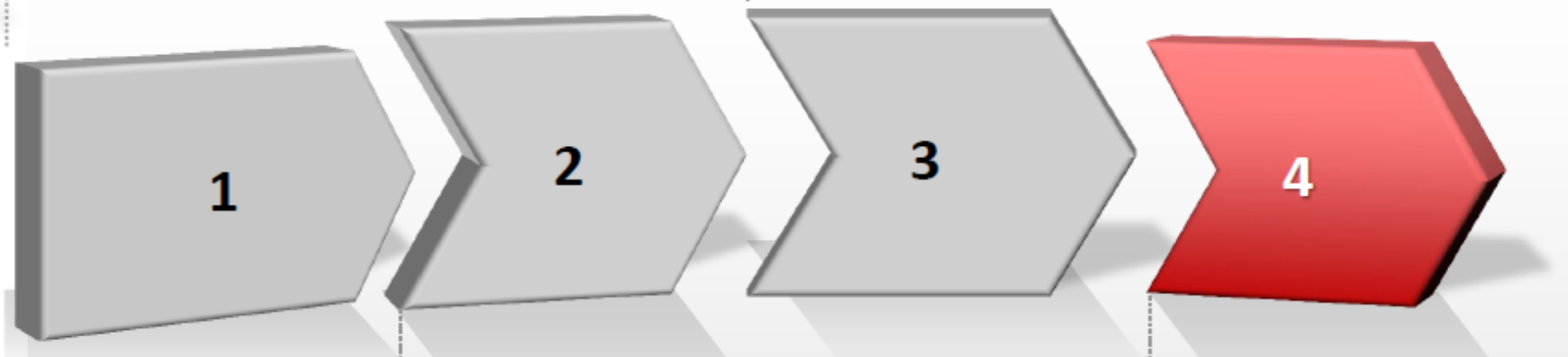
- Сервисные услуги
- Финансовые ресурсы
- Занятость
- Оплата труда
- Материальная база
- Информационные технологии
- Участие в проектах, конкурсах
- Наличие наград, грамот, дипломов

Использование результатов независимой оценки



Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

Разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций



Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг

оценка деятельности руководителей организаций