



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

17.12.2013

№ 350

г. Екатеринбург

О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», на основании пункта 2 протокола заседания рабочей группы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания населения Свердловской области от 18 ноября 2013 года (протокол от 25.11.2013 № 324)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (прилагаются);

2) План мероприятий («дорожную карту») по внедрению независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, в 2013-2014 годах (прилагается).

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра культуры Свердловской области В.Г. Мантурова.

Министр культуры
Свердловской области

П.В. Креков

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом Министерства культуры
Свердловской области

от «14» декабря 2013 г. № 350

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по формированию независимой системы оценки качества работы
государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – Методические рекомендации) разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, и на основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 года № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам местного самоуправления в Свердловской области, общественным советам при Министерстве культуры Свердловской области и органах местного самоуправления, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – общественные советы).

3. Независимая оценка качества работы учреждений культуры (далее – 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.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

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

5. Независимая оценка проводится в отношении государственных, муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – учреждения).

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных 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).

6. Проведение независимой оценки деятельности областных государственных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, организует Министерство культуры Свердловской области, осуществляющее функции и полномочия учредителя. Проведение независимой оценки деятельности муниципальных учреждений в Свердловской области организуют органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя.

7. Организация проведения независимой оценки деятельности государственных учреждений органом исполнительной власти, осуществляющим полномочия учредителя, и муниципальных учреждений органами местного самоуправления, осуществляющими полномочия учредителя, (далее – Уполномоченный орган) включает:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждений и удовлетворенности результатами на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

8. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется общественный совет

9. Общественные советы вправе:

формировать перечни учреждений для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

определять критерии и показатели качества работы учреждений, включая: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и

доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

выбирать организацию-оператора;

устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений, периодичность проведения мониторинга;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;

направлять в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки учреждений, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

10. Рейтинг учреждений рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

11. Рекомендуемое количество учреждений для проведения независимой оценки – не менее 5.

12. Проведение независимой оценки определено пунктами 17-22 настоящих Методических рекомендаций. Для реализации пунктов 19-21 рекомендуется привлекать организацию-оператора.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), после их одобрения общественным советом.

13. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении;

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

3) ценовую доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

14. Для расчета показателей, указанных в пункте 13 настоящих Методических рекомендаций с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

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

2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждений;

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

15. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

результаты проведенных мониторингов;

информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

16. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 13 настоящих Методических рекомендаций, учреждениям с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях, средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения (при наличии).

17. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

18. На I «Организационном» этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки, детские школы искусств и др.;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений;

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

19. На II «Подготовительном» этапе рекомендуется:

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

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки, детские школы искусств и др.;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений указанных типов;

4) разработать программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы учреждений, позволяющее в режиме

реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах учреждений;

5) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений;

6) создать автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений для их передачи в соответствующий общественный совет.

20. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется:

1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

21. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы учреждений» рекомендуется:

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг учреждений;

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений.

22. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» рекомендуется:

1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки учреждений в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения, разработать предложения по улучшению качества работы учреждений.

23. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

24. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

25. Учреждения на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета, разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

26. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать 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 социальных услуг в сфере культуры;

27. Учреждения размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

28. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

УТВЕРЖДЕН
 приказом Министерства культуры
 Свердловской области
 от « 17 » *декабря* 2013 г. № 350

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА»)
по внедрению независимой системы оценки качества работы
государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры, в 2013-2014 годах

№	Мероприятие	Срок	Ответственный
1	Создание общественных советов по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	III-IV кварталы 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
2	Определение перечня учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки, детские школы искусств, колледжи искусств и культуры	IV квартал 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
3	Утверждение перечня показателей качества работы учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	IV квартал 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
4	Утверждение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения	IV квартал 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в

			Свердловской области
5	Проведение анализа мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования	IV квартал 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
6	Создание социологических анкет (вопросников), измеряющих общественное мнение в отношении работы учреждений по категориям театры, концертные организации, цирки, музеи библиотеки и др.;	IV квартал 2013 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
7	Разработка программной версии социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	I квартал 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
8	Разработка программного обеспечения информационной системы независимой оценки качества работы учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	I квартал 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
9	Разработка системы индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	I квартал 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
10	Создание системы генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства для их передачи в соответствующий общественный совет	I квартал 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области

11	Сбор и обработка первичной информации по параметрам и показателям деятельности учреждений в соответствии с разработанными методиками, заполнение отчетных форм представления первичной информации	I квартал 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области
12	Проведение анализа и оценки качества работы учреждений культуры и образования в сфере культуры и искусства	I-IV кварталы 2014 года	Министерство культуры Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области