



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