

Министерство культуры Республики Хакасия

ПРИКАЗ

22 августа 2013 г.

№ 100

г. Абакан

**О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирования повышения качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. План мероприятий по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия (Приложение 1).

1.2. Положение о системе независимой оценки качества деятельности республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия (Приложение 2).

2. Руководителям республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия: Бурнаковой Н.А., Верьясовой М.В., Готлибу А.И., Дорохиной Т.А., Журба А.И., Звонарёвой И.Н., Инкижекову В.Г., Канзычакову В.Н., Карачаковой Н.П., Котожекову А.И., Кулимеевой В.К., Окольникову И.Я., Райс В.М., Трошкиной Ю.В., Шевцовой А.И., и.о. директора ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова» Аешиной О.В.

в рамках системы контроля и оценки качества совместно с общественными организациями до 23 сентября 2013 г. обеспечить в учреждениях формирование и внедрение независимой системы оценки качества деятельности.

3. Рекомендовать руководителям органов управления культуры муниципальных образований Республики Хакасия в рамках муниципальной системы оценки качества предоставления услуг разработать и внедрить систему независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника отдела-инспекции по охране культурного наследия Браим И.В.

**Министр**                      **С. Окольникова**

Приложение 1 к приказу  
от 22.08. 2013 № 100

**План мероприятий**  
**по формированию и внедрению независимой системы оценки качества**  
**деятельности республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных**  
**учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия**

<b>№ п/п</b>	<b>Мероприятия/ответственные</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Результат мероприятий</b>
<b>1. Министерство культуры Республики Хакасия</b>			
1.1.	Внесение изменений и дополнений в Трудовые договоры руководителей подведомственных учреждений в части показателей для стимулирования.	до 15 октября 2013 г.	Правовые акты
1.2.	Разработка Положения о системе независимой оценки качества деятельности республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных	до 30 августа 2013 г.	Правовые акты

	Министерству культуры Республики Хакасия.		
1.3.	Разработка Кодекса профессиональной этики республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия.	до 31 октября 2013 г.	Правовые акты
1.4.	<p>Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- утверждение методических рекомендаций по формированию независимой системы оценки качества деятельности учреждений;</li> <li>- организация проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;</li> <li>- проведение анализа результатов независимых рейтингов и разработка направлений улучшения качества услуг;</li> <li>- обеспечение информационной открытости подведомственных учреждений;</li> <li>- организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально</li> </ul>	<p>до 30 августа 2013 г.</p> <p>ежегодно</p> <p>постоянно</p> <p>ежегодно</p>	<p>Нормативные правовые акты,</p> <p>ведомственные акты,</p> <p>информационные письма, результаты независимой оценки, разработка и реализация планов и мероприятий по улучшению качества работы учреждений</p>

	<p>ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационно-техническое обеспечение работы общественного совета по проведению независимой системы оценки качества;</li> <li>- оценка деятельности руководителя подведомственного учреждения;</li> <li>- организация открытого конкурса на выявление лучшего учреждения социального обслуживания в сфере культуры.</li> </ul>		
1.5.	<p>Информационное сопровождение независимой системы оценки качества путём размещения на странице Министерства культуры РХ портала исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия, на сайтах подведомственных учреждений результатов мониторинга и рейтингов; предложений о повышении качества деятельности организаций; плана мероприятий по реализации предложений по повышению качества деятельности.</p>	ежегодно	<p>Планы мероприятий, анкеты, предложения, результаты мониторинга и рейтингов</p>
<b>2. Общественный совет</b>			
2.1.	<p>С учётом специфики сферы культуры Республики Хакасия формирование предложений по:</p>	до 30 августа 2013 г.	<p>План работы Общественного совета</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определению типов и перечня учреждений для проведения независимой оценки качества;</li> <li>- показателям оценки учреждений, характеризующих качество их работы, периодичность и способы получения информации по данным показателям (онлайн-голосование в сети Интернет, телефон доверия, анкетирование, опросы, «горячая линия» и др.);</li> <li>- порядку проведения независимой оценки качества и оценки деятельности учреждений (например, по балльной системе).</li> </ul>		
2.2.	Взаимодействие с социологами, рейтинговыми агентствами.	постоянно	
2.3.	Обсуждение результатов оценки и подготовка предложений по улучшению качества услуг.	постоянно	Предложения, результаты мониторинга и рейтингов
<b>3. Учреждения, оказывающие социальные услуги</b>			
3.1.	<p>Обеспечение открытости и доступности информации о своей деятельности путём размещения на своих сайтах в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- справочных данных об учреждении (место нахождения, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты для обратной связи);</li> <li>- устава учреждения;</li> <li>- структуры и органов управления учреждением;</li> </ul>	постоянно	<p>Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги.</p> <p>Установление диалога между учреждениями и гражданами-потребителями услуг.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечня услуг и программ;</li> <li>- состава работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;</li> <li>- плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения;</li> <li>- локальных нормативных актов, регламентирующих предоставление услуг;</li> <li>- сведений о государственных и общественных наградах и поощрениях;</li> <li>- обзоров мнений граждан-потребителей услуг о качестве работы учреждения;</li> <li>- предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) и отчётов об исполнении таких предписаний;</li> <li>- сведений о жалобах на качество предоставляемых учреждением услуг и результатах их рассмотрения.</li> </ul>		
--	---	--	--

Приложение 2 к приказу  
от 22.08. 2013 № 100

**Положение  
о системе независимой оценки качества деятельности республиканских**

**учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений,  
подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия (далее - Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений, 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 учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – учреждений), формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает:

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

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

## **2. Задачи и принципы функционирования системы**

### 2.1. Основными задачами системы являются:

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

### 2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Республики Хакасия;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;



7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

### **3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений**

3.1. Министерство культуры Республики Хакасия (далее - министерство) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений при Министерстве культуры Республики Хакасия (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Хакасия, в который входят представители Общественной палаты Республики Хакасия, организаций культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных заинтересованных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

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

4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения сферы культуры;

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

6) направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений Общественного совета;

7) учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. В полномочия Общественного совета входит:

1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

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

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;

8) направление в министерство:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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

3.4. Учреждения:

- 1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;
- 3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
- 4) создают общественные органы оценки качества деятельности учреждения и его структурных подразделений;
- 5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
- 6) разрабатывают на основе предложений министерства или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с министерством;
- 7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;
- 8) руководствуются в своей деятельности Кодексом профессиональной этики республиканских учреждений культуры, искусства, образовательных и иных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Хакасия.

#### **4. Показатели и критерии оценки качества**

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений.

Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

#### 4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование и опросы в учреждениях);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).