

Министерство культуры Республики Хакасия

**ПРИКАЗ
от 24 января 2014 г. № 19**

**О методических рекомендациях по проведению
независимой оценки качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в области культуры и искусства, архивного дела**

В целях исполнения 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», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», в целях повышения качества и доступности услуг организаций культуры, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в области культуры и искусства, архивного дела.

2. Рекомендовать к использованию прилагаемые методические рекомендации при проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в области культуры и искусства, архивного дела в муниципальных образованиях Республики Хакасия.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Республики Хакасия – начальника отдела-инспекции по охране культурного наследия И.В. Браим.

Министр
С. А. Окольникова

**Методические рекомендации по проведению независимой оценки
качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
в области культуры и искусства, архивного дела**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в области культуры и искусства, архивного дела (далее соответственно – Методические рекомендации, учреждения культуры), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы учреждений культуры (далее – независимая оценка), а также оказания методической помощи органам управления культуры городских округов, муниципальных районов, поселений Республики Хакасия (далее – муниципальные органы управления культуры), общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки (далее – общественные советы).

2. Под независимой оценкой для целей Методических рекомендаций понимается оценка деятельности учреждений культуры в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы учреждений культуры (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- 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.

3. Участниками независимой оценки являются:

- общественные советы при муниципальных органах управления культуры;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений культуры;
- общественные объединения в сфере культуры и искусства;
- учреждения культуры;
- граждане – получатели услуг в сфере культуры и искусства, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- средства массовой информации.

4. Под учреждениями культуры понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги в сфере культуры и искусства, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры и искусства.

5. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства.

6. К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим услуги в сфере культуры и искусства, относятся: театры, концертные организации, музеи, культурно-досуговые учреждения (центры и дома культуры, народного творчества), библиотеки, архивы, парки культуры и отдыха, а также иные учреждения сферы культуры и искусства.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры и искусства, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим услуги в сфере культуры и искусства.

8. Организацию проведения независимой оценки на региональном уровне осуществляет Министерство культуры Республики Хакасия, на которое возлагается:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности учреждений культуры и удовлетворенности результатами обслуживания на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в его ведении.

9. Организацию проведения независимой оценки в городских округах, муниципальных районах и поселениях Республики Хакасия осуществляют муниципальные органы управления культуры, на которые возлагается:

организационное обеспечение проведения независимой оценки на муниципальном уровне;

мониторинг проведения независимой оценки на муниципальном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности учреждений культуры и удовлетворенности результатами обслуживания на официальном сайте органа управления культуры в сети «Интернет» и/или официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в его ведении.

10. В целях содействия проведению независимой оценки Министерством культуры Республики Хакасия и муниципальными органами управления культуры формируются общественные советы.

11. Общественные советы:

утверждают перечни учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

определяют критерии и показатели качества работы учреждений культуры;

устанавливают порядок проведения независимой оценки учреждений культуры на основании принятых показателей качества работы учреждений культуры, с учетом пунктов 20 и 21 Методических рекомендаций;

организуют работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений культуры, анализу рейтингов;

предоставляют информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, дают рекомендации по улучшению качества работы учреждений культуры и расширению доступа получателей услуг к информации о них;

осуществляют иные функции, определяемые Министерством культуры Республики Хакасия и муниципальными органами управления культуры в положении об общественном совете.

12. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных объединений в сфере культуры и искусства, образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций, других заинтересованных организаций и независимых экспертов. При формировании состава общественного совета необходимо обеспечить представительство от общественных

объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих услуги в учреждениях культуры. При этом следует обеспечить отсутствие конфликта интересов в отношении членов общественного совета.

13. Министерство культуры Республики Хакасия и муниципальные органы управления культуры обеспечивают размещение на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информации о работе общественных советов (положения, составы общественных советов, протоколы заседаний и т.п.).

14. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период и т.д.

15. Перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень учреждений) рекомендуется определять с учетом типов учреждений культуры (театры и концертные организации, музеи, культурно-досуговые учреждения, библиотеки, архивы, парки культуры и отдыха, иные учреждения сферы культуры и искусства).

16. Рейтинги учреждений культуры формируются в соответствии с Перечнем учреждений при наличии в нем не менее 5 учреждений культуры, а также рекомендациями, предусмотренными пунктом 15 Методических рекомендаций.

17. В целях формирования рейтинга учреждений культуры используется система оценок, которая утверждается общественным советом.

18. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

19. Независимая оценка проводится в соответствии с пунктами 27-31 Методических рекомендаций.

Предварительные результаты проведения независимой оценки, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее – интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению на заседании общественного совета.

Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги и их интерпретация, размещаются на официальных сайтах Министерства культуры Республики Хакасия и муниципальных органов управления культуры в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

20. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, которые охватывают ключевые сферы деятельности и делятся на четыре группы:

1) показатели, характеризующие доступность оказываемых услуг:

открытость и доступность информации об учреждении, о ресурсах и предоставляемых услугах (наличие доски объявлений, информационных стендов, информации об учреждении в сети Интернет);

доступность учреждения для всех категорий пользователей, в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья;

режим работы учреждения, удобный для посетителей;

наличие сайта учреждения, актуальность размещенной информации;

публичные отчеты о деятельности учреждения;

наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru;

2) показатели, характеризующие комфортность оказываемых услуг:

состояние прилегающей территории, внешнего вида здания учреждения;

комфортность условий (температурный режим в учреждении, санитарное состояние помещений, наличие посадочных мест);

материально-техническое обеспечение учреждения (наличие современного оборудования, специальной мебели, техники);

предоставление своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания;

создание безопасных условий, обеспечивающих охрану жизни и здоровья посетителей;

наличие телефонной связи;

наличие доступа в Интернет;

3) показатели, характеризующие культуру обслуживания получателей услуг:

соблюдение профессиональной этики (доброжелательность, вежливость, компетентность персонала);

наличие книги отзывов и предложений;

использование инновационных форм работы.

4) удовлетворенность населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела.

21. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 20 Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

22. Для расчета показателей, указанных в пункте 20 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа статистической информации Министерства культуры Республики Хакасия, муниципальных органов управления культуры, учреждений культуры;

2) результаты опроса (анкетирование):

получателей социальных услуг;

работников учреждений;

руководителей сторонних организаций о качестве работы учреждений культуры;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

23. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры и искусства;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений культуры;

информацию экспертного сообщества, средств массовой информации.

24. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 20 Методических рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения культуры, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением № 1 к Методическим рекомендациям, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их в сети «Интернет», на информационных стендах в учреждении культуры, средствах массовой информации.

25. Информацию о деятельности учреждения культуры рекомендуется размещать на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

26. Проведение независимой оценки показателей качества работы учреждений культуры рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

27. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (дополнение) Перечня учреждений;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей оценки качества работы учреждений культуры;

3) определение методов сбора первичной информации.

28. На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно - правовой базы отрасли культуры, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг.

29. На третьем этапе - «сбор первичной информации» - рекомендуется осуществлять:

1) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с выбранными или разработанными методиками;

2) сбор статистических данных;

3) проведение анкетирования (опросов);

4) формирование итоговых массивов данных.

30. На четвертом этапе - «анализ и оценка качества работы учреждений культуры» - рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности учреждений культуры;

2) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений культуры;

3) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

4) расчет интегральной оценки качества работы учреждений культуры и формирование рейтинга;

5) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы учреждений культуры;

6) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

31. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям культуры порядковых номеров.

Каждому учреждению культуры, вошедшему в Перечень учреждений, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению культуры, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы учреждений культуры **ИК** рассчитывается по следующей формуле:

$$ИК = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i, \text{ где:}$$

k_i – значение показателя k_i в баллах (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы учреждений культуры приводится в приложении № 2 к Методическим рекомендациям);

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i в соответствии с приложением № 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения

весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Группа показателей качества работы учреждений культуры	Весовой коэффициент (w_i)
Показатели, характеризующие доступность оказываемых услуг	0,1
Показатели, характеризующие комфортность оказываемых услуг	0,2
Показатели, характеризующие культуру обслуживания получателей услуг	0,2
Удовлетворенность населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства	0,5

32. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым учреждениям культуры предложения по улучшению качества их работы.

33. По представленным общественным советом предложениям учреждения культуры разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 3 к Методическим рекомендациям.

34. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.

35. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, 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 населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела;

обеспечит реализацию ожиданий получателей услуг.

36. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

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

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

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

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере культуры и искусства,
архивного дела

**Перечень информации и документов, рекомендуемых
к размещению на информационных стендах учреждений культуры,
в средствах массовой информации, сети «Интернет»**

1. Информация:

- а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты учреждения культуры и ее филиалов (при наличии);
- б) о структуре учреждения культуры;
- в) о видах услуг, предоставляемых учреждением культуры (в т.ч. информация о предстоящих событиях);
- г) о численности получателей услуг;
- д) о руководителе учреждения культуры, его заместителях, руководителях филиалов учреждения культуры (при их наличии);
- е) о персональном составе работников учреждения культуры с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- ж) о материально-техническом обеспечении предоставления услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления услуг по видам, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей услуг);
- з) о количестве свободных мест для приема получателей услуг по каждому виду;
- и) об объеме деятельности по предоставлению услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет средств республиканского бюджета Республики Хакасия, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- к) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
- л) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы учреждения культуры.

2. Документы:

- а) копия устава учреждения культуры;
- б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности;
- в) копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- г) копии правил внутреннего распорядка получателей услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;
- д) копии документа о порядке предоставления платных услуг, в том числе образец договора о предоставлении платных услуг, документа об утверждении стоимости предоставления платных услуг;
- е) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению учреждения культуры и (или) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям по проведению
независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры и
искусства, архивного дела

**Перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства, архивного дела**

Наименование показателя	Источник информации	Максимальное значение
1. Доступность оказываемых услуг		
1. Открытость и доступность информации об учреждении, о ресурсах и предоставляемых услугах (наличие доски объявлений, информационных стендов, информации об учреждении в сети Интернет) (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	3
2. Доступность учреждения для всех категорий пользователей, в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья (баллы)	Невключенное наблюдение	3
3. Режим работы учреждения, удобный для посетителей (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	1
4. Наличие сайта учреждения, актуальность размещенной информации (баллы)	Анализ сайтов	3
5. Публичные отчеты о деятельности учреждения (баллы)	Анализ сайтов	1
6. Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru (баллы)	www.bus.gov.ru	1
2. Комфортность оказываемых услуг		
1. Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания учреждения (баллы)	Невключенное наблюдение	3
2. Комфортность условий (температурный режим в учреждении, санитарное состояние помещений, наличие посадочных мест) (баллы)	Невключенное наблюдение	3
3. Материально-техническое обеспечение учреждения (наличие современного оборудования, специальной мебели, техники) (баллы)	Невключенное наблюдение	3

4. Предоставление своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	1
5. Создание безопасных условий, обеспечивающих охрану жизни и здоровья посетителей (баллы)	Невключенное наблюдение	1
6. Наличие телефонной связи (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	1
7. Наличие доступа в Интернет (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	1
3. Культура обслуживания получателей услуг		
1. Соблюдение профессиональной этики (доброжелательность, вежливость, компетентность персонала) (баллы)	Невключенное наблюдение	3
2. Наличие книги отзывов и предложений (баллы)	Невключенное наблюдение	1
3. Использование инновационных форм работы (баллы)	Анализ сайтов, невключенное наблюдение	3
4. Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг		
1. Процент от числа опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела (%)	Опрос граждан- получателей услуг	100

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере культуры и искусства,
архивного дела

Форма

План мероприятий по улучшению качества работы

Наименование учреждения:

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