



АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.08.2015

р.п. Краснозерское

№ 689

Об утверждении положения о системе
независимой оценке качества учреждений и
организаций культуры

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона № 256 от 21.07.2014г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», руководствуясь Приказом министерства культуры Новосибирской области № 338 от 31.05. 2013г. «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры Краснозерского района Новосибирской области, (приложение 1)
2. Определить отдел культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области (Шевлюга М.Б.) ответственным за организацию работы по формированию системы независимой оценки качества учреждений культуры Краснозерского района Новосибирской области.
3. Рекомендовать главам сельских советов Краснозерского района Новосибирской области, утвердить положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры для подведомственных учреждений культуры.
4. Управлению делами администрации Краснозерского района Новосибирской области (О.А.Семенова) обеспечить публикацию настоящего постановления в периодическом издании «Бюллетень органов местного самоуправления Краснозерского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте в установленный срок.

5. Юридическому отделу администрации Краснозерского района Новосибирской области (Л.А. Делеске) направить постановление в Управление законопроектных работ и ведения регистра Министерства юстиции Новосибирской области в установленном законом порядке.

6. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы администрации Краснозерского района Новосибирской области Рыбель В.А.

Глава Краснозерского района
Новосибирской области

А.В. Баев

Положение
о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры
Краснозерского района Новосибирской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и в соответствии с Приказом Министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013г. № 338 с изменениями, утвержденными приказом Министерства культуры Новосибирской области № 727 от 11.12.2014г.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

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

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее - независимая оценка) проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.3. Система оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках муниципальной системы оценки качества в сфере культуры Краснозерского района Новосибирской области в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности организаций культуры;

4) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций культуры.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;

2) установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций культуры;

4) оценке деятельности руководителей организаций культуры.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций культуры;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности организаций культуры всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Краснозерского района Новосибирской области, разработку основных направлений культурной политики района.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1) законность;

2) открытость и публичность;

3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;

5) добровольность участия общественных объединений;

6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

7) полнота информации, используемой для проведения оценки;

8) компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности организаций культуры

3.1. Администрация Краснозерского района Новосибирской области в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций культуры:

1) Формирует с участием общественных организаций Общественный совет при отделе культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области (далее – Общественный Совет

при ОКМПиС) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, в который входят представители профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства, ветеранов культуры, представителей СМИ и утверждать положение о нем.

3.2 Отдел культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области(далее -ОКМПиС) :

1). Определяет организацию-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, при необходимости предоставляет организации - оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);

2). Организует изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций культуры; привлекает общественные организации для независимой оценки качества предоставления услуг;

3).организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации культуры;

4). проводит с участием Общественного Совета при ОКМПиС мониторинг рейтингов деятельности организаций культуры и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

5). Направляет администрациям сельских советов, организациям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций культуры, а также предложений Общественного Совета при ОКМПиС;

6).учитывает информацию о выполнении разработанных организациями культуры планов мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры, подведомственных администрации Краснозерского района Новосибирской области при оценке эффективности работы их руководителей ;

7). рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в месячный срок и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

8). размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на официальном сайте в сети Интернет администрации Краснозерского района Новосибирской области и предоставляет информацию для размещения на сайтах администраций сельских советов по их подведомственным учреждениям;

9).обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг организациями культуры.

3.3. Общественный Совет при ОКМПиС проводит в рамках муниципальной системы качества независимую оценку качества деятельности организаций культуры.

- 1) определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;
- 2) формируют предложения для разработки технического задания для организации – оператора;
- 3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным в п.4.2. общим критериям);
- 4) осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;
- 5) представляют соответственно в ОКМПиС, органы местного самоуправления результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

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

3.5. Организации культуры:

- 1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным Советом при ОКМПиС;
- 3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
- 4) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
- 5) разрабатывают на основе предложений Общественного Совета при ОКМПиС план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждают этот план по согласованию с ОКМПиС и органами местного самоуправления поселений ;
- 6) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры на своих официальных сайтах (страницах на сайтах администраций сельских советов) и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии независимой оценки качества

4.1. Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей муниципальной системы оценки качества в сфере культуры Краснозерского района Новосибирской области

4.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности организаций культуры;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и организаций культуры;
- 3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета при ОКМПиС;
 - 2) информацию от общественных объединений;
- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;
- 3) информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;
 - 4) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
 - 5) результаты социологических исследований;
 - 6) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);
 - 7) данные статистической отчетности;
 - 8) общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты)

5. Проведение независимой оценки качества

5.1. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- иные эксперты.

Общественный совет при ОКМПиС формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Число членов совета не может быть менее чем пять человек. Члены совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

5.2. Независимая оценка проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования превышает 50%, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, оказывающих государственные, муниципальные услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению 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).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

5.3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Организацию проведения независимой оценки осуществляет отдел культуры, молодежной политики и спорта администрации Краснозерского района Новосибирской области. В рамках муниципального задания определяется оператор, ответственный за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

ОКМПИС при необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности организаций культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте организации) и обеспечивает технические возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций культуры.

5.4. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30.09.2013 №1505.

5.4.1. На I «Организационном» этапе Общественный совет при ОКМПИС по независимой оценке качества:

1) определяет совместно с ОКМПИС перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: культурно-досуговые учреждения, организации дополнительного образования в сфере культуры, музеи, библиотеки и др.;

2) утверждает перечень показателей качества деятельности организаций культуры;

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

4) формирует предложения для разработки задания для организации – оператора для сбора и обработки информации.

5.4.2. На II «Подготовительном» этапе организация – оператор:

- 1) проводит анализ мнений экспертов, потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) составляет социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении деятельности организаций культуры по категориям: культурно-досуговые учреждения, организации дополнительного образования в сфере культуры, музеи, библиотеки и др;
- 3) разрабатывает программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах организаций культуры указанных типов;
- 4) разрабатывает программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества, позволяющее получать результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах организаций культуры;
- 5) разрабатывает систему индикаторов, характеризующих качество деятельности организаций культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах организаций культуры;
- 6) готовит аналитические отчеты оценки качества деятельности организаций культуры для передачи в Общественный совет.

5.4.3. На этапе III «Сбор первичной информации» организация - оператор:

- 1) определяет или уточняет параметры и показатели деятельности организаций культуры;
- 2) собирает данные и обрабатывает их в соответствии с разработанными методиками;
- 3) формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы представления информации.

5.4.4. На этапе IV «Анализ и оценка качества деятельности организаций культуры» организация - оператор:

- 1) систематизирует выявленные проблемы деятельности организаций культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;
- 2) анализирует динамику исследуемых показателей;
- 3) рассчитывает при необходимости показатель качества деятельности организаций культуры, формирует рейтинг организаций культуры;
- 4) представляет Общественному совету при ОКМПИС сформированный рейтинг организаций культуры.

5.4.5. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» Общественный совет при ОКМПИС:

- 1) проводит общественное обсуждение результатов независимой оценки организаций культуры в отчетном периоде;
- 2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения, разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры;
- 3) представляет в ОКМПИС, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения по улучшению качества деятельности оцениваемых организаций культуры.

5.5. ОКМПиС совместно с Общественным Советом при ОКМПиС организует контроль за соблюдением организацией-оператором пп. 5.4.2.-5.4.4.

5.6. Поступившая в органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещается органами местного самоуправления на своем официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

5.7 Организации культуры на основании предложений Администрации и общественного совета, в недельный срок разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:

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

5.7.1. В плане мероприятий предусматриваются 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 услуг в сфере культуры;

5.7.2. Организации культуры представляют планы мероприятий в ОКМПиС, органы местного самоуправления и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

5.7.3. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.