



ПРИКАЗ

От 10 сентября 2015

№ 01/01-05/585

г. Ижевск

Об утверждении положения
«О системе независимой оценки
качества работы государственных
и муниципальных учреждений
сферы культуры Удмуртской Республики»

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (статья 35.1) от 09.10.1992 года № 3512 - 1

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое положение «О системе независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений сферы культуры Удмуртской Республики»
2. Контроль за осуществлением настоящего приказа возложить на Телицыну Е.А. начальника отдела искусств и образования.

Министр

В.М. Соловьев

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
культуры и туризма
Удмуртской Республики
от 10.09.15 № 01/01-05/585

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе независимой оценки качества работы
государственных и муниципальных учреждений сферы культуры
Удмуртской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений Удмуртской Республики в сфере культуры (далее – Положение), разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (статья 35.1) от 09.10.1992 года № 3512-1, 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 Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы системы независимой оценки качества работы (далее – система независимой оценки качества) государственных и муниципальных учреждений в сфере культуры Удмуртской Республики (далее – учреждений), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специальных методических (рейтинговых) служб и иных экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система независимой оценки качества учреждений формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения
- улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;
- создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;
- стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Система независимой оценки качества включает:

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

1.5. Использование результатов независимой оценки качества способствует:

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

2. Задачи и принципы системы независимой оценки качества

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

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

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

- открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- исключение дискриминации при принятии решений;
- компетентность оценки, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария.

3. Показатели и критерии оценки качества

3.1. Первая группа показателей характеризует эффективность работы учреждений. Данные показатели предусмотрены в государственной программе Удмуртской Республики «Культура Удмуртии» и Плана мероприятий («дорожной карте») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры Удмуртской Республики».

3.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки качества, проводимой Общественным советом при министерстве культуры и туризма Удмуртской Республики (далее – Общественный совет), с учетом общественного мнения.

3.3. Источники данных для независимой оценки качества:

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

4. Периодичность и этапы проведения независимой оценки качества

4.1. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется 1 раз в год.

4.2. Этапы проведения независимой оценки качества:

I этап «Организационный» включает:

- определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: цирк, театры, концертные организации, музеи, библиотеки и другие учреждения культуры;
- утверждение перечня показателей качества работы;
- утверждение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных учреждений; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений культуры).

II этап «Подготовительный» включает:

- проведение анализа законодательных и иных нормативных актов в сфере культуры, регулирующих деятельность учреждений, мнений экспертов,

представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

- разработку методики и инструментария сбора первичной информации (последовательность задаваемых вопросов, порядок опроса, анкет);
- разработку системы индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений.

III этап «Сбор первичной информации» включает:

- определение или уточнение параметров и показателей деятельности учреждения;
- сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

IV этап «Анализ и оценка качества работы учреждений» включает:

- систематизацию полученных данных о деятельности учреждений;
- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;
- сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;
- систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа социологического исследования;
- представление Общественному совету сформированного рейтинга учреждений.

V этап «Подведение итогов проведенной независимой оценки качества» включает:

- проведение общественного обсуждения результатов независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде;
- разработка предложений по улучшению качества работы учреждений по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения.

5. Итоги и результаты

5.1. По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет в Министерство культуры и туризма Удмуртской Республики (далее – Министерство) предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

5.2. Учреждения на основании предложений Министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

6. В плане мероприятий необходимо 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 качества;
- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

7. Результаты проведения независимой оценки качества 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 для получения социальных услуг;
- определение результативности работы 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.