

Утверждено
постановлением администрации
городского округа Балашиха
от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____

**Положение
о системе проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги
в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха**

1. Общие положения

1.1. Положение о системе проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха, направлено на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации независимой оценки качества работы муниципальных учреждений в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее – Положение).

1.2. Положение определяет порядок формирования системы проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее – учреждения культуры), в целях повышения качества деятельности учреждений культуры.

1.3. Основные цели независимой системы оценки качества учреждений культуры, оказывающих социальные услуги:

- повышение качества и доступности социальных услуг для населения;
- улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений культуры;
- стимулирование учреждений культуры к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей;
- воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в улучшении качества услуг.

1.4. Ответственность за проведение независимой оценки качества работы учреждений культуры (далее – независимая оценка) несут администрация городского округа Балашиха и Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха (далее – Общественный совет).

1.5. 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.

1.6. Участниками независимой оценки могут являться:
общественные, попечительские, наблюдательные советы;
общественные организации;

профессиональные сообщества;
граждане - получатели социальных услуг в сфере культуры и искусства, их родственники и члены семьи, законные представители;
средства массовой информации, специализированные рейтинговые агентства;
иные эксперты.

1.7. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха, для которых главным распорядителем бюджетных средств является Управление культуры администрации городского округа Балашиха (далее – Управление культуры);

К муниципальным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере культуры и искусства городского округа Балашиха, относятся: учреждения исполнительского искусства (театры, музыкальные и танцевальные коллективы, концертные организации), библиотеки, учреждения музейного типа, культурно-досуговые учреждения (дворцы и дома культуры, клубы и научно-методические центры, дома народного творчества, парки культуры и отдыха, культурно-досуговые центры, центры искусств и ремесел и другие аналогичные учреждения), детские школы искусств (по видам искусства), школы эстетического образования.

1.8. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных 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 организаций 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 социальные услуги в сфере социального обслуживания.

2. Механизм реализации независимой оценки учреждений культуры

2.1. Организацию проведения независимой оценки учреждений культуры в городском округе Балашиха осуществляет администрация городского округа Балашиха (далее – Учредитель), включая:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждений культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте Учредителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), сайте Управления культуры и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Учредителя (при наличии).

2.2. В целях содействия проведению независимой оценки Учредителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, формируется Общественный совет.

2.3. Общественный совет:

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

определяет критерии и показатели качества работы учреждений культуры, 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;

выбирает организацию-оператора;
устанавливает порядок проведения независимой оценки Учреждений, периодичность проведения мониторинга;

организует работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;

направляет Учредителю информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

2.4. Учредитель обеспечивает размещение информации об Общественном совете, в том числе Положения об Общественном совете, сведений о его составе, протоколов заседаний Общественного совета на официальном сайте Учредителя в сети Интернет.

2.5. При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания Общественного совета, онлайн трансляций заседаний, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период.

2.6. Перечни Учреждений для проведения независимой оценки и формирования рейтингов определяются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

видов учреждений культуры по направлениям деятельности;

видов социальных услуг, оказываемых учреждениями культуры городского округа Балашиха;

категорий получателей социальных услуг.

2.7. Рейтинг учреждений культуры для проведения независимой оценки формируется не реже одного раза в год.

2.8. Количество учреждений культуры для проведения независимой оценки – от 2 до 5.

2.9. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы учреждений культуры:

1) открытость и доступность информации об учреждении;

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

3) ценовая доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

2.10. Для расчета показателей, указанных в пункте 3.4 настоящего Положения, применяются следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки с учетом особенностей деятельности учреждения культуры:

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.

2.11. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

информация от общественных объединений;

информация от попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений;

информация от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой

информации.

2.12. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 2.10 настоящего Положения, учреждения культуры с учетом особенностей их деятельности обеспечивают:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях культуры, средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте учреждения культуры (при наличии).

3. Проведение независимой оценки учреждений культуры

3.1. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов.

3.2. На I «Организационном» этапе:

1) определяется перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества их работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, музеи, библиотеки, культурно-досуговые учреждения, детские школы искусств и др.;

2) утверждается перечень показателей качества работы учреждений культуры;

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

3.3. На II «Подготовительном» этапе:

1) проводится анализ мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) создаются социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: театры, музеи, библиотеки, культурно-досуговые учреждения, детские школы искусств и др.;

3) разрабатывается программная версия социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений культуры указанных пяти типов;

4) разрабатывается программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы учреждений культуры, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах учреждений культуры;

5) разрабатывается система индикаторов, характеризующих качество работы учреждений культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений культуры;

6) создается автоматизированная система генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры для их передачи в соответствующий общественный совет.

3.4. На этапе III «Сбор первичной информации»:

1) определяются или уточняются параметры и показатели деятельности учреждения культуры;

2) собираются данные и обрабатываются в соответствии с разработанными методиками;

3) формируются итоговые массивы данных, заполняются отчетные формы представления информации.

3.5. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы учреждений культуры»:

1) систематизируются выявленные проблемы деятельности учреждения

культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) анализируется динамика исследуемых показателей;

3) рассчитывается интегральный показатель качества работы учреждений культуры и оценивается влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, формируется рейтинг учреждений культуры;

4) представляется Общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

3.6. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки»:

1) проводится общественное обсуждение результатов независимой оценки работы учреждений культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения разрабатываются предложения по улучшению качества работы учреждений культуры.

3.7. Для реализации пунктов 3.3 – 3.6 привлекается организация - оператор.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Учредителя в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), после их одобрения Общественным советом.

3.8. Учредитель совместно с Общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором порядка проведения независимой оценки.

3.9. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет Учредителю предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

3.10. Учреждения культуры на основании предложений Учредителя и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - план мероприятий) по рекомендованной форме плана (приложение к настоящему Положению).

3.11. 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.

3.12. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети Интернет (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.