**Отдел образования, культуры, спорта и по делам молодежи**

**Муниципального образования поселок Пелым**

**П Р И К А З**

**от 06 февраля 2014 года № 3 /1 п. Пелым**

**О формировании независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры в городском округе Пелым, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

 В соответствии с постановлением Правительства Российской федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», на основании пункта 2 протокола заседания рабочей группы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культур и спорта, социального обслуживания населения Свердловской области от 18 ноября 2013 года «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», приказом Министерства культуры Свердловской области от 17.12.2013 г. № 350 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1) методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (прилагаются);

2) план мероприятий («дорожную карту») по внедрению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (прилагается);

3) перечень муниципальных учреждений культуры для проведения независимой оценки качества (прилагается).

2. Возложить функции общественного совета по независимой оценке качества на совет при главе городского округа Пелым по культуре.

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела Л.И. Мухлынина

Утверждены

приказом отдела ОКСиДМ

от 06.02.2014 г. № 3/1

**Методические рекомендации**

**по формированию независимой системы оценки**

**качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

 1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – Методические рекомендации) разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, приказом Министерства культуры Свердловской области от 17.12.2013 г. № 350 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи общественным советам при органах местного самоуправления городского округа Пелым, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – общественные советы).

3. Независимая оценка качества работы учреждений культуры (далее - 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.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

общественные организации;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации;

специализированные рейтинговые агентства;

иные эксперты.

5. Независимая оценка проводится в отношении муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных 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).

6. Организацию проведения независимой оценки в городском округе Пелым осуществляет отдел образования, культуры, спорта и по делам молодежи администрации городского округа Пелым (далее – Уполномоченный орган), включая:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте городского округа Пелым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

7. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется общественный совет

8. Общественные советы вправе:

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

определять 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;

выбирать организацию-оператора;

устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений культуры, периодичность проведения мониторинга;

организовывать 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;

направлять в Уполномоченный орган 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.

9. Рейтинг учреждений культуры рекомендуется формировать не реже одного раза в год

10.  Рекомендуемое количество учреждений культуры для проведения независимой оценки – не менее 2.

11. Проведение независимой оценки определено пунктами 16-21 настоящих Методических рекомендаций. Для реализации пунктов 18-20 рекомендуется привлекать организацию-оператора.

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

12. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении;

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

3) ценовую доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

13. Для расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

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).

14. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

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).

16. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

17. На I «Организационном» этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: дома культуры, музеи, библиотеки;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений культуры;

3) утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (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 учреждений культуры).

18. На II «Подготовительном» этапе рекомендуется:

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

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: дома культуры, музеи, библиотеки;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений культуры указанных типов;

4) разработать 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) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на айтах учреждений культуры;

6) создать автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры для их передачи в соответствующий общественный совет.

19. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется:

1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

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

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений культуры и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг учреждений культуры;

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

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

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

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

22. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

23. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

24. Учреждения культуры на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета, разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

25. 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;

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

27. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

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

определение результативности деятельности учреждения культуры 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 культуры.

Утвержден

приказом отдела ОКСиДМ

от 06.02.2014 г. № 3/1

**План мероприятий («дорожная карта») по внедрению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, в 2014-2015 году.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Мероприятие** | **Срок** | **Ответственный** |
| **Раздел 1. Организационные мероприятия** |
| 1 | Создание общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждения культуры. | I квартал 2014 года | Отдел ОКСиДМ |
| 2 | Определение перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы в этих учреждениях. | I квартал 2014 года | Отдел ОКСиДМ |
| 3 | Утверждение перечня показателей качества работы учреждений культуры. | I квартал 2014 года | Отдел ОКСиДМ |
| 4 | Изучения общественного мнения, результатов оценки качества работы учреждений культуры и рейтингов их деятельности. | постоянно | Отдел ОКСиДМ |
| 5 | Мониторинг нормативно правовых актов РФ на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества работы учреждений культуры | ежеквартально | Отдел ОКСиДМ |
| 6 | Утверждения методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения | I квартал 2015 года | Отдел ОКСиДМ |
| **Раздел 2. Подготовка к проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры** |
| 7 | Проведения анализа мнений экспертов, представителей потребителей услуг с целью составления предварительного перечня проблем для изучения и исследования | I квартал 2015 года | Отдел ОКСиДМ |
| 8 | Создание социологических анкет (опросников), измеряющих общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: дома культуры, музеи, библиотеки. | III квартал 2015 года | Отдел ОКСиДМ |
| 9 | Организация семинаров-совещаний, «круглых столов» с участием общественных организаций, профессиональных сообществ по вопросу внедрения независимой оценки качества | по мере необходимости | Отдел ОКСиДМ |
| 10 | Создание системы генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры для их передачи в соответствующий общественный совет | III кварта 2015 года | Отдел ОКСиДМ |
| **Раздел 3. Проведение независимой оценки качества** |
| 11 | Проведение мониторинга качества роботы и формирование рейтингов учреждений культуры. Предложений по улучшению качества услуг | в течение года | Отдел ОКСиДМ |
| 12 | Обсуждение мониторинга качества работы учреждений культуры и результатов рейтингов их деятельности, предложений по улучшению качества услуг | в течение года | Отдел ОКСиДМ |
| 13 | Сбор и обработка первичной информации по параметрам и показателям деятельности учреждений культуры в соответствии с разработанными методиками, заполнение отчетных форм предоставления первичной информации | II квартал 2014 года | Отдел ОКСиДМ |
| 14 | Проведения анализа и оценки качества работы учреждений культуры | I-IV квартал  | Отдел ОКСиДМ |

Утвержден

приказом отдела ОКСиДМ

от 06.02.2014 г. № 3/1

**Перечень муниципальных учреждений культуры для проведения независимой оценки качества**

|  |  |
| --- | --- |
| **Учреждение** | **Руководитель** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым» | Ульянова Ирина Анатольевна |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья» | Касимова Светлана Васильевна |