

Приняты на заседании  
Общественного совета по культуре  
при Министерстве культуры  
Республики Башкортостан  
протокол от 18.02.2015 № 1

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

## **1. Общие положения**

1.1. Методические рекомендации по организации независимой оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры разработаны в целях обеспечения реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Методические рекомендации разработаны 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 сентября 2013 года № 1505.

1.2. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее – учреждения культуры).

1.3. Независимая система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, формируется в рамках системы оценки качества в сфере культуры в Республике Башкортостан в целях:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
3. создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
4. стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Использование результатов независимой оценки способствует:

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

## **2. Цели, задачи и принципы функционирования системы**

### 2.1. Основными задачами системы являются:

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

### 2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1. открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
2. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Республики Башкортостан;
3. открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
4. открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

6. исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

7. компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

### **3. Организация работы по формированию независимой оценки качества деятельности учреждений культуры**

3.1. Основными участниками системы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры являются:

Министерство культуры Республики Башкортостан;

Общественный совет по культуре при Министерстве культуры Республики Башкортостан;

Государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере культуры;

Граждане (потребители услуг).

3.2. Министерство культуры Республики Башкортостан в целях обеспечения проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры:

3.2.1. Формирует Общественный совет по культуре при Министерстве культуры Республики Башкортостан (далее – Общественный совет), в который входят представители учреждений культуры, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;

3.2.2. Обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его

составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте Министерства культуры в сети Интернет;

3.2.3. Осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

3.2.4. Осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;

3.2.5. Проводит с участием общественного совета мониторинг рейтингов деятельности учреждений культуры и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

3.2.6. Разрабатывает предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;

3.2.7. Учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.3. В полномочия Общественного совета по культуре при Министерстве культуры Республики Башкортостан входит:

3.3.1. Формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

3.3.2. Определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3.3.3. Установление порядка оценки качества деятельности учреждений культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений;

3.3.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;

3.3.5. Взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

3.3.6. Формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;

3.3.7. Проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры;

3.3.8. Направление в Министерство культуры Республики Башкортостан:

- информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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

3.4. Учреждения культуры:

3.4.1. Обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

3.4.2. Обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3.4.3. Размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;

3.4.4. Создают общественные органы оценки качества деятельности;

3.4.5. Обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

3.4.6. Разрабатывают на основе предложений Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с Министерством культуры;

3.4.7. Размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

3.5. В целях формирования рейтинга учреждений культуры используется пятибалльная система оценки, которая утверждается общественным советом.

3.6. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять не реже одного раза в год.

3.7. Предварительные результаты проведения независимой оценки, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

3.8. Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Министерства культуры Республики Башкортостан в

сети Интернет, в том числе в формате открытых данных, в течение пяти рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

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

3.9.1. На первом, организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:

- определение (при необходимости дополнение) Перечня учреждений, качество деятельности которых будет оцениваться в текущем периоде;
- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы учреждений культуры;
- определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

3.9.2. На втором, подготовительном этапе:

- проводится анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг в сфере культуры, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 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 (примерные образцы анкет по анализу удовлетворенности качеством деятельности учреждений культуры приведены в приложениях к Методическим рекомендациям).

3.9.3. На третьем, этапе сбора первичной информации рекомендуется осуществлять:

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

- сбор статистических данных;
- проведение анкетирования (опросов);
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

3.9.4. На четвертом этапе анализа и оценки качества работы учреждений культуры рекомендуется обеспечить:

- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- выявление проблем и ожиданий граждан (потребителей услуг) на основе сопоставления установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений культуры;
- расчет интегральной оценки качества работы учреждений культуры и формирование рейтинга;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы учреждений культуры;
- публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

#### **4. Показатели качества работы учреждений культуры**

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

- 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 (оперативность обслуживания);

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

4.2. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 4.1. Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

материалы Общественного совета;

результаты социологических исследований;

отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);

материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.