

НЕЗАВИСИМАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
- Приказ Минкультуры России от 30.09.2013 № 1505 «Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»
- Федеральный закон №256 от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 сентября 2014 г. N 11-3/10/п-55464 "О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования"
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (в ред. Приказа Минкультуры России от 07.08.2015 № 2168)
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.15 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями».

НЕЗАВИСИМАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Независимая оценка качества:

- проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры. Организации иных форм собственности 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 (необходимо принятие Приказа о перечне организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»;
- не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;
- включает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг;
- включает формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных

ФУНКЦИИ УЧРЕДИТЕЛЯ

Приказ Минкультуры России от 30.09.2013 № 1505 , Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 сентября 2014 г. N 11-3/10/п-55464 , в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- формирование общественных советов в порядке, предусмотренном законодательством РФ, законодательством субъектов РФ и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно (утверждает: Положение об общественном совете и персональный состав;
- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- определение организации-оператора для проведения независимой оценки с учетом требований законодательства (либо путем заключения государственного контракта, либо в рамках государственного задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности подведомственного учреждения;
- мониторинг проведения независимой оценки;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте уполномоченного органа в сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии)
- рассмотрение в месячный срок поступившей из общественного совета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями и организация учета информации о результатах независимой оценки.

ФУНКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

1. Формирует перечни организаций для проведения оценки качества их работы (качества оказания услуг) на основе изучения результатов общественного мнения (не менее 5 организаций, не чаще 1 раза в год и не реже одного раза в 3 года);
2. Определяет критерии оценки качества оказания услуг организаций (дополнительно к установленным законом общим критериям), которые характеризуют:
 - ✓ открытость и доступность информации об учреждении;
 - ✓ комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ;
 - ✓ время ожидания в очереди при получении услуги;
 - ✓ доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
 - ✓ удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.
3. Формирует предложения для разработки ТЗ для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее –оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов госконтрактов, заключаемых с оператором;
4. Осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;
5. Направляет учредителю:
 - ✓ информацию о результатах оценки качества работы организаций;
 - ✓ предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ОПЕРАТОРА

1. Разработка конкретных инструментов и методов сбора данных;
2. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, при этом организацией-оператором используется общедоступная информация об организациях социальной сферы, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных;
3. Представление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в общественный совет.

ОРГАНИЗАЦИЕЙ-ОПЕРАТОРОМ МОЖЕТ ВЫСТУПАТЬ:

1. Организация, заключившая в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" государственный, муниципальный контракт на выполнение указанных выше работ;
2. **Учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках государственного задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности**

ОПЕРАТОР ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА:

В соответствии с Приказом от 27.09.2013 №700 в редакции приказов от 30.09.2014 №569, от 27.02.2015 №126 Культурный центр ЗИЛ осуществляет организационное, информационное и методическое обеспечение деятельности Общественного совета по оценке качества работы и персональных программ учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров. Культурный центр ЗИЛ не является организацией-оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг и не имеет полномочий для сбора этих данных в силу положений Устава о видах деятельности учреждения

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

(на основании Приказа Министерства культуры РФ от 05.10.15 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии о ценки качества оказания услуг организациями». Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015г.)

Утверждены 18 ноября 2015 года Общественным советом по оценке качества работы и персональных программ развития учреждений культурно-досугового типа, кинотеатров и молодежных центров, подведомственных Департаменту культуры города Москвы.

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Количество критериев:	5
Количество показателей (коэф. Q) в т. ч:	19
<i>оценка по наличию информации на сайте:</i>	7
<i>оценка на основе мнения получателей:</i>	12
Максимальное количество баллов:	120

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о новых мероприятиях и услугах	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 43)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. Льготы	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	
2.5	Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах Учредителя и т.п.)	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.7	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
2.8	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 6 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг

3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	Приказ №2515 от 05.10.15 Минкультуры РФ	изучение мнения получателей услуг

ПЕРЕЧЕНЬ
УЧРЕЖДЕНИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ, ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2015 ГОДУ

- 1 ГАУК г. Москвы Культурный центр ЗИЛ
- 2 ГБУК г. Москвы "КЦ "Вдохновение"
- 3 ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан"
- 4 ГБУК г. Москвы "ТКС"Ново-Переделкино"
- 5 ГБУК г.Москвы "Центр культуры и спорта "Ватутинки"
- 6 ГБУК г.Москвы ДК Стимул"
- 7 ГБУК г. Москвы "Дом культуры "Берендей"
- 8 ГБУК г. Москвы ТЦ "Москворечье""
- 9 ГБУК г. Москвы "ДК "Рублево"
- 10 ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич"

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

Сроки проведения оценки: с 1 по 15 декабря 2015 года.

Первая часть оценки включает проверку сайта учреждения в соответствии с утвержденными критериями.

Вторая часть оценки включает изучение мнения получателей услуг (анкетирование посетителей). Оператором, разрабатывающим анкету, определяющим необходимое количество опрошенных и осуществляющим обработку результатов, является Московский институт социокультурных программ.

Учреждения:

1. Организуют информационную кампанию о проведении независимой оценки качества оказания услуг с использованием всех доступных каналов коммуникации (на сайте, в социальных сетях, с помощью e-mail-рассылок и пр.);
2. Организуют опрос посетителей и сбор данных для обработки Оператором:
 - с помощью анкетирования на сайте (обеспечивают техническую возможность размещения предоставленной оператором ссылки на онлайн версию анкеты на главной странице сайта (в виде раздела/ новости/ баннера).
 - с помощью бумажных анкет непосредственно в учреждении (во время мероприятий, на занятиях кружков и студий) .
3. Собранные анкеты передаются Оператору.

Оператор проводит обработку полученных анкет и предоставляет результат Общественному совету

Общественный совет, на основании полученных от Оператора данных, проводит независимую оценку и направляет результаты Учредителю

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок	Ответственный
1	Разработка анкеты для изучения мнения получателей услуг на основании утвержденных критериев	до 30 ноября 2015 года	Оператор сбора и анализа информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг
2	Разработка инструкции для проведения очного опроса посетителей		
3	Определить необходимое число заполненных анкет для каждого учреждения для валидации опроса		
4	Обеспечить техническую возможность выражения мнений потребителями услуг о деятельности учреждения и удовлетворенности качеством оказания услуг на сайте учреждения (размещение анкеты и сбор результатов)	до 30 ноября 2015 года	Учреждения, подлежащие проверки в 2015 году
5	Обеспечение проведения опроса посетителей с целью изучения мнения о качестве оказания услуг учреждением	1-15 декабря 2015 года	Учреждения, подлежащие проверки в 2015 году
6	Сбор информации для проведения оценки по показателям, основанной информации, расположенной на официальном сайте учреждений и предоставление информации в Общественный совет для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями	до 21 декабря 2015 года	Оператор Общественного совета (ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
7	Обработка полученных данных по результатам анкетирования (в т.ч. онлайн) и предоставление информации в Общественный совет для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями	до 21 декабря 2015 года	Оператор сбора и анализа информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг
8	Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями	до 25 декабря 2015 года	Общественный совет

МЕХАНИЗМ ДАЛЬНЕЙШЕЙ РЕАЛИЗАЦИИ

Учредитель:

- направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;
- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

Учреждения:

- разрабатывают на основе предложений План мероприятий об улучшении качества работы организации и утверждают этот план после согласования с учредителем;
- размещают Планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

План мероприятий (пример)

Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат
Разработка инструментария для сайта по предварительному бронированию/продаже услуг через Интернет	По результатам независимой оценке качества (указать реквизиты документа)	3 кв. 2015	Инженер-программист	Сокращение времени ожидания предоставления услуги	Доля продаж онлайн в общих продажах (не менее 10%)
Организация рекреационной зоны для посетителей (вендинговые аппараты, места для сидения, буккроссинг и т.п.)	По результатам независимой оценке качества (указать реквизиты документа)	4 кв. 2015	Заведующих хозяйственной службой	Комфортность условий предоставления услуг	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)