**Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры Пермского края**

Независимая оценка качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» Министерством культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края (далее – Федеральный закон, Министерство) разработан план проведения независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры.

 Приказом Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края от 28.04.2014 № СЭД-27-01-09-149, утверждено положение об Общественном совете при Министерстве, который наделен полномочиями по привлечению граждан и общественных организаций к проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Пермского края.

В соответствии с Федеральным законом, органы местного самоуправления формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, с участием общественных организаций, и утверждают положение о них.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления, при котором он создан, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры на территории муниципального образования Пермского края. Краевые государственные учреждения, находящиеся на территории муниципальных образований, также подлежат независимой оценке, но при этом рейтинг по государственным и муниципальным учреждениям будет составлен отдельно. 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 в Общественные советы муниципальных образований Пермского края.

 Работы по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Пермского края, планируется провести в 3 этапа:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид оценки** | **Исполнитель** |
| **Внешняя оценка по заданным критериям** | Эксперты Общественных советов при ОМСУ проводят оценку учреждений согласно утвержденным критериям (приложение 4 к настоящим Методическим рекомендациям). Одна заполненная анкета по каждому учреждению, направляется в Министерство культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края. |
| **Оценка по стат.отчетности****за предыдущий год** | ФБГОУ ВПО «ПГАИК» анализирует информацию по предоставленным статистическим отчетам соответствующих учреждений за 2013 год по формам (6-нк, 7-нк, 8-нк, 12-нк и т.д.). Статистические формы дополнительно направлять вМинистерство культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края нетребуется. |
| **Опрос посетителей** | Общественные советы при ОМСУ распространяют анкеты (приложение 5 к настоящим Методическим рекомендациям) среди учреждений, подлежащих независимой оценке. В течение ноября 2014 года Общественные советыпроводят опрос 1 % посетителейот среднемесячной посещаемости за 9 мес. 2014 года (расчет количества опрашиваемых: число посетителей за 9 мес. 2014 года делим на 9 и умножаем на 1 %).Варианты проведения опроса:1. Проведение анкетирования посетителей привлеченными людьми (студенты, волонтеры, представители общественных организаций и т.п.).
2. Анкеты располагаются при входе в учреждение (в холле, гардеробе и т.п.) и заполняются посетителями непосредственно при посещении мероприятий.

После этого все заполненные анкеты от муниципального образования Пермского краянаправляются в Министерство культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края по адресу: г.Пермь, ул.Советская, 64, каб.29, Потаповой К.В. |

Для заполнения Перечня критериев по независимой оценке качества работы учреждений культуры Пермского края (Приложение 4) с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;

изучение статистической информации органов государственной и муниципальной власти и учреждений;

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.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваиваются баллы от 1 до 5. По некоторым позициям Приложения 4система оценки следующая: нет – 0 б., есть – 1 б.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

 Столбцы 10, 11 «Значимость показателя для оценки качества услуги» не заполняются.

На основании полученных от органов местного самоуправления результатов организацией-оператором (ФБГОУ ВПО «Пермский государственный институт искусств и культуры») будет проведен анализ данных, произведено ранжирование учреждений исоставлен рейтинг учреждений, охваченных независимой оценкой.

Итоги проведения независимой оценки подлежат обсуждению на заседании соответствующих Общественных советов муниципальных образований Пермского края. Протоколы заседания Общественных советов должны быть размещены на сайтах органов местного самоуправления Пермского края, при которых они созданы.

По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган местного самоуправления, при котором он создан,предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

Учреждения культуры на основании предложений Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме согласно приложению6 к настоящим Методическим рекомендациям.

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.

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

По итогам проведения независимой оценки в 2014 году Общественный совет при Министерстве культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края утвердит рейтинг государственных и муниципальных учреждений культуры, сформированный организацией-оператором, по утвержденным критериям.

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 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.

|  |
| --- |
| Приложение 4к Методическим рекомендациямпо проведению независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры Пермского края |
| **Приложение 1. Перечень критериев по независимой оценке качества работы учреждений культуры Пермского края** |
| Бюджет № п./п. | Критерии показателей работы | Баллы для оценки | Сум мабаллов | Средний балл |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | **Оценка комфортности зданий и помещений учреждений культуры:** |
| 1.1. | Место расположения и транспортная доступность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | А) для г.Перми |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • близость транспортных маршрутов |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • возможность уехать в отдаленные микрорайоны после спектакля |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • наличие парковки (бесплатной/платной) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Б) для иных населенных пунктов |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * наличие регулярного транспортного сообщения
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * наличие дорог с твердым покрытием
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * шаговая доступность в пределах поселения
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2. | Состояние прилегающей территории: |
|  | * степень озеленения
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * наличие мест отдыха (обеспечение местами отдыха, кафе, наличие скамеек, урн, зон отдыха для детей и др.)
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * освещение прилегающей территории
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3. | Общее состояние помещений учреждения |
|  | • аварийное состояние |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • требует капитального ремонта |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • требует косметического ремонта |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • удовлетворительное |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * образцовое (не нуждается в косметическом ремонте, устранении неполадок; те, на которые надо ровняться)
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4. | Доступность помещений для людей с ограниченными возможностями |
|  | • наличие пандусов на входе и внутри помещений |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • наличие специальных кресел |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • специальное оборудование туалетных комнат для инвалидов |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5. | Оснащение и комфортность объектов культуры |
|  | • наличие гардероба и удобство его расположения |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • оформление общих помещений и залов (наличие диванов или скамеек, зеркал, цветов,др.) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •наличиеместторговли /арендысопутствующими товарами |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •уровеньосвещенности помещенийизалов |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •наличие информационныхстендов |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6. | Безопасностьпомещения |
|  | •наличиеисостояние пожарныхвыходови плановэвакуации |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •наличиеуказателейпутей эвакуации |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.7. | Состояниеместобслуживанияпитаниемпосетителейобъектовкультуры |
|  | •количествоточекобщего питания |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •наличиеграфика обслуживания/часов работы |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •оснащениеместдля посетителейсдетьми |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •уровеньоснащенияи оборудованиямест питания |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •доступностьместобщего питаниядля маломобильньгхгрупп |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * качествоассортимента
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •наличиеассортимента длядетскихкатегорий посетителей |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.8. | Наличие санитарных помещений (туалета), количество мест в нем, обеспеченность всеми необходимыми элементами и их доступность для посетителей |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.**Характеристика сотрудников** |
| 2.1.Квалификационная и компетентностная характеристика сотрудников учреждения культуры |
|  | * доля сотрудников, имеющих профильное образование и квалификацию
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * доля сотрудников, прошедших повышение квалификации за истекшие 5 лет
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * позитивные отзывы посетителей о деятельности сотрудников учреждения (за текущий год)
 | Нет – 0 Есть - 1 |
| 2.2. | Доля сотрудников учреждения, занятогонаодноммероприятии |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3. | Имеетсялипрактикапроведения встречспосетителямипо качествуобслуживания |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.Ценовая и билетная политика учреждения культуры** |
|  | •Средняястоимость билетов |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Средняястоимость билетовнавыездных мероприятиях |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.Наличиебилетовдляльготныхкатегорийграждан: |
|  | • дети |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • студенты |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • пенсионеры |  |  |  |  |  |  |  |
|  | • инвалиды |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2. | Наличиевозможностибесплатногопосещениядляотдельныхкатегорий |
|  | •количестводнейвмесяц |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3. | Системараспространениябилетов |
|  | •состояниекассовогозала, часыработы |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •системараспространителей билетов |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | **Репертуарная / выставочная политика учреждения** |
| 4.1 | Периодичностьобновления репертуара/выставок |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2. | Наличиедетскогорепертуара (спектаклей,выставок) |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3. | Организацияиучастиев фестивалях,массовых мероприятиях |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4. | Общеечислоучастников фестивалей |  |
|  | •втомчислегостейиз другихгородов |  |
| 4.5. | Общеечислопосетителей |  |
|  | •изнихдетей |  |
| 4.6. | Передвижные формы обслуживаниянаселения (для музеев, театрально-концертных организаций, культурно-досуговых учреждений) |
|  | **•** Кол-вовыездныхмероприятийвМОкрая загод |  |
|  | •Кол-вообслуживаемых зрителей |  |
| 4.7. | Достижения и награды учреждения культуры за последний год |  |
| 5. | **Информационное обеспечение деятельности объектов культуры** |
| 5.1 | используемыеканалыдоведенияинформации |
|  | •ТВ |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •радио |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •печатныеСМИ |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.3. | информацияопредстоящих мероприятиях |
|  | • наличиеинформационных репертуарныхплановв местахпродажбилетов; |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | **Использование Интернет - технологий в деятельностиобъектов культуры** |
| 6.1 | Наличиесайта |  |  |  |
| 6.2. | Полнотапредставленнойинформациинасайте |
|  | •Узнаваемость фирменногостиля |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Частотаобновления новостей(количествов месяц) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Наличиеактуальной афиши |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Ценынабилеты |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Информацияо сотрудниках |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Графикработы |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Наличиефотои видео материала |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Контакты |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Возможностьзабронироватьбилет черезИнтернет |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •Возможностькупить билетчерезИнтернет (переченьплатежных систем) |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.3. | Посещаемостьсайта,мес. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.4. | Работассоциальнымисетями |
|  | Представленность объектовкультуры в социальныхсетях: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Vk.com](http://Vk.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Facebook.com](http://Facebook.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Livejoumal.com](http://Livejoumal.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Twitter.com](http://Twitter.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | другие |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.5. | Количество«подписчиков»сайта |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Vk.com](http://Vk.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Facebook.com](http://Facebook.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Livejournal.com](http://Livejournal.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Twitter.com](http://Twitter.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | другие |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.7 | Частотаобновления информации(количество постов/публикацийв неделю). |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Vk.com](http://Vk.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Facebook.com](http://Facebook.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Livejournal.com](http://Livejournal.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | [Twitter.com](http://Twitter.com) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | другие |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.8 | Наличие в учреждении Wi-fi и возможность доступа к нему гостей (для театров в холле) |  |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **Финансовые показатели работы учреждения** |  |
|  | **Средняя наполняемость зрительного зала в процентах** |  |
| **7.1** | **Привлечение дополнительных материальных и финансовых средств учреждением** |
|  | • За счетвнебюджетных источников |  |
|  | • За счетблаготворительной помощи |  |
|  | • За счетгрантови др. источников |  |
| **8.** | **Механизмы взаимодействия с общественностью** |
| **•** | •Наличиеи степень участияобщественных советоввдеятельности объектовкультуры |  |  |  |  |  |  |  |
|  | •ДеятельностьПопечительскихсоветов учрежденийкультуры |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.1 | Взаимодействиессоциальнымипартнерами: |
|  | • Бизнеса• Муниципальнымии бюджетными организациями• Взаимодействиес некоммерческими организациями |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.2 | Уровеньпартнерского взаимодействияс определеннымицелевыми группами |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | **Оценка статусных позиций учреждения культуры в масштабах поселения, МО, региона, РФ, в мировом сообществе** |
|  | * включенность объекта культуры в туристические путеводители/гиды музыкальных, театральных и этнокультурных фестивалей; в рейтинги музейных и художественных собраний, выставок (с приложением подтверждающих документов)
 | Нет – 0 б.Есть – 1 б. |
|  | * участие в международных, федеральных и региональных конкурсах
 | нет участия – 0 б.;участие в муниципальных конкурсах – 1 б.;участие в региональных конкурсах – 2 б.;участие в федеральных конкурсах – 3 б.; участие в региональных и федеральных конкурсах – 4 б.;участие в международных конкурсах – 5 б. |
|  | * рецензии в масс-медиа и специализированных изданиях(с приложением подтверждающих документов)
 | Нет – 0 б.Есть – 1 б. |

Приложение 5

к Методическим рекомендациям

по проведению независимой оценки

качества работы государственных и

муниципальных учреждений культуры

Пермского края

Приложение 2. Анкета для проведения оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры.

Приглашаем Вас принять участие в исследовании, проводимом в рамках программы оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Анкетирование анонимно и займет не более 3 минут.

1. Вы здесь

а) постоянный посетитель; б) бываете время от времени; в) были впервые.

2. Вам здесь сегодня понравилось?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

3. Вам было комфортно находиться здесь?

Да

Не совсем

Нет

4. Цену на билет Вы считаете

а) справедливой; б) завышенной, в) заниженной; г) посещение должно быть бесплатным

5. Планируете ли Вы посетить это учреждение культуры снова

а) да, обязательно; б) да, если будет новое мероприятие (экспозиция, представление; в) да, если представится случай; г) не знаю; д) нет

6. Вы

Мужчина

Женщина

7. Вам менее 20 лет

Вам от 20 до 40 лет

Вам от 40 до 60 лет

Вам более 60 лет

8. У Вас

Среднее образование (общее, среднее специальное)

Высшее образование

Обучаюсь в школе

Обучаюсь в ВУЗе