**Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы культурно – досуговых учреждений клубного типа**

**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.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проводится Министерством культуры Пермского края в соответствии с Федеральным законом 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» (далее – Федеральный закон, Министерство); постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждению требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; методическими рекомендациями Министерства культуры РФ по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления) (далее – федеральные методические рекомендации).

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».

В 2016 году независимая оценка проводится в отношении культурно – досуговых учреждений клубного типа, 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 2 этапа:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид оценки** | **Исполнитель** |
| **Анализ информации на официальном сайте культурно – досуговых учреждений**  **и на сайте bus.gov.ru** | Эксперты Общественных советов при ОМСУ проводят оценку учреждений согласно утвержденным критериям (приложение 4 к настоящим Методическим рекомендациям). |
| **Опрос посетителей** | Общественные советы при ОМСУ распространяют анкеты (приложение 6 к настоящим Методическим рекомендациям) среди учреждений, подлежащих независимой оценке.  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.   Заполненные анкеты анализируются и данные вводятся в общую таблицу. Направлять анкеты в Министерство культуры Пермского края не требуется. |

Рекомендуемое количество собираемых анкет (в зависимости от количества получателей услуг, в соответствии с федеральными методическими рекомендациями):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в месяц не более 2000 | 1000-200 |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 2000 | 400-500 |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в месяц более 7000 | 1000-2000 |

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваиваются баллы.

В Министерство культуры Пермского края направляется одна заполненная таблица (приложение 5 к настоящим Методическим рекомендациям) в разрезе каждого культурно – досугового учреждения и сводный рейтинг в целом по району.

На основании полученных от органов местного самоуправления результатов организацией-оператором (ФБГОУ ВО «Пермский государственный институт искусств и культуры») будет проведен анализ данных, произведено ранжирование учреждений и составлен 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 и в обязательном порядке направлены в Министерство вместе с заполненной таблицей.

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 приложению 3 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.

Результаты проведения независимой оценки муниципальных культурно – досуговых учреждений клубного типа необходимо представить в Министерство в срок до 15 октября 2016 г. в электронном виде на адрес oaganjina@mk.permkrai.ru с последующим дублированием по ИСЭД:

1. заполненную таблицу в разрезе каждого культурно – досугового учреждения и сводные рейтинг по району в целом;
2. протокол заседания муниципального общественного совета, подтверждающие результаты рассмотрения результатов независимой оценки.

По итогам проведения независимой оценки в 2016 году Общественный совет при Министерстве культуры Пермского края утвердит рейтинг государственных и муниципальных культурно – досуговых учреждений клубного типа, 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.

Все материалы, касающиеся процедуры проведения независимой оценки в 2016 году размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»: [http://mk.permkrai.ru/deyatelnost/napravleniya-deyatelnosti- inisterstva/v-sfere-kulturi-i-iskusstva/nezavisimaya-otsenka/2015-god/](http://mk.permkrai.ru/deyatelnost/napravleniya-deyatelnosti-%20inisterstva/v-sfere-kulturi-i-iskusstva/nezavisimaya-otsenka/2015-god/)

Приложение 1

к Методическим рекомендациям

по проведению независимой оценки

качества работы государственных и

муниципальных учреждений культуры

Пермского края

**Схема проведения независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Пермского края**

Министерство культуры

Пермского края

Создание совета

Рейтинг

Организация-оператор (ПГИИК, Общественные советы при ОМСУ ПК)

Общественный совет при Министерстве

Критерии оценки, порядок проведения

Результаты, методика формирования рейтинга

Проведение независимой оценки

Учреждения культуры Пермского края

Приложение 2

к Методическим рекомендациям

по проведению независимой оценки

качества работы государственных и

муниципальных учреждений культуры

Пермского края

**Деятельность участников независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Пермского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Министерство культуры Пермского края** | **Общественный совет при Министерстве** | **Организация-оператор (ФБГОУ ВО «Пермский государственный институт искусства и культуры»)** | **Органы местного самоуправления Пермского края** |
| 1) осуществляет общее организационное обеспечение проведения независимой оценки  2) создает Общественный совет  3) определяет Организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов организаций  4) мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне  5) централизовано размещает результаты независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями Пермского края в 2016 году на сайте bus.gov.ru | 1) формирует перечни организаций, подлежащих независимой оценке  5) направляет в Министерство информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы организаций и доступа получателей социальных услуг к информации о них | 1. разрабатывает методику проведения внешней оценки и опроса посетителей учреждений. 2. осуществляет обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы организаций, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами   2) представляет в Общественный совет результаты проведения независимой оценки (рейтинги).  3) представляет в Общественный совет методику формирования рейтингов и обоснование результатов рейтингования. | 1. формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными   на территориях муниципальных образований, и утверждают положение о них.   1. устанавливают порядок   и проводят независимую оценку в соответствии с заданными критериями.   1. направляет в Министерство культуры Пермского края результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований. |

Приложение 3

к Методическим рекомендациям

по проведению независимой оценки

качества работы государственных и

муниципальных учреждений культуры

Пермского края

План

мероприятий по улучшению качества работы

учреждения культуры

Наименование учреждения культуры: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |