

## **ПОЛОЖЕНИЕ О РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

(изменения, утвержденные приказами министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 338, от 09.12.2014 № 727)

### **1 Общие положения**

1.1. Региональная система оценки качества в сфере культуры разработана в рамках реализации Концепции управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

1.2. Региональная система оценки качества в сфере культуры (далее по тексту РСОКК) включает контроль, оценку, анализ эффективности деятельности учреждений и органов управления культуры и качества предоставления услуг.

1.3. Оценка качества в сфере культуры - процесс определения степени соответствия установленным требованиям показателей результатов предоставления услуг, условий (ресурсного обеспечения), процесса предоставления услуг и управления.

1.4. Объектами региональной оценки качества являются:

- результат предоставления услуг учреждениями культуры и искусства (далее по тексту - учреждения);
- условия, обеспечивающие предоставление услуг;
- деятельность учреждений, органов исполнительной власти в сфере культуры;
- результаты деятельности учреждений, органов управления культуры.

### **2 Цели, задачи и принципы РСОКК**

2.1. Основная цель РСОКК – получение, оценка, анализ и распространение достоверной информации о качестве в сфере культуры, совершенствование управления качеством на всех уровнях, предоставления достоверной информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и эффективности деятельности учреждений и органов управления в сфере культуры Новосибирской области.

2.2. Основные задачи РСОКК:

- осуществление независимой, объективной внутренней и внешней оценки качества в сфере культуры;
- формирование единой системы потоков информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и динамики развития учреждений культуры;
- создание системы экономического мониторинга и контроля деятельности учреждений, предоставляющих услуги;
- проведение системного и сравнительного анализа качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, эффективности деятельности учреждений и органов управления культуры, динамики развития сферы культуры Новосибирской области;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве в сфере культуры всем категориям пользователей;
- обеспечение условий для самооценки и самоконтроля;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Новосибирской области, разработку основных направлений культурной политики региона;
- привлечение общественности к внешней оценке качества предоставления услуг в сфере культуры на всех уровнях.

2.3. Основные принципы, положенные в основу РСОКК:

- гибкость, мобильность непрерывность развития с учетом социально-экономических особенностей Новосибирской области и отдельных муниципальных образований;

- функциональное единство РСОКК на различных уровнях при возможном разнообразии организационно–технических решений;
- системно-целевая направленность формирования информационных ресурсов РСОКК на всех уровнях;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг, нормативный характер формирования и развития РСОКК;
- открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- инструментальность, технологичность, научная обоснованность индикаторов оценки;
- реалистичность требований, норм и показателей качества услуг, их социальная и личностная значимость; оптимальность их количества.

#### 2.4. РСОКК создана на основе:

- анализа имеющихся способов оценки качества услуг, эффективности деятельности учреждений и управления культуры;
- определения объемов и параметров информации, необходимой о качестве в сфере культуры в Новосибирской области;
- определения объектов оценки;
- определения показателей, норм и критериев оценки;
- разработки инструментария оценки;
- создания эффективной инфраструктуры РСОКК;
- информационного обеспечения реализации РСОКК.

### 3 Структура региональной системы оценки качества

РСОКК представляет собой совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, обеспечивающих оценку эффективности деятельности учреждений и органов управления культуры, предоставления услуг с учетом запросов потребителей услуг.

#### 3.1. Организационно-технологическая структура РСОКК включает:

- сеть учреждений, подведомственных министерству культуры Новосибирской области;
- органы управления культуры муниципальных районов и городских округов и подведомственные им учреждения;
- систему подготовки специалистов для проведения контрольно-оценочных процедур;
- порядок организации и проведения контроля и оценки качества предоставления услуг в подведомственных учреждениях;
- основные показатели, нормы и критерии оценки;
- банк инструментария измерений;
- контрольно-оценочные процедуры;
- банк статистики;
- методики оценки качества.

#### 3.2. Организационно-функциональная структура РСОКК.

##### 3.2.1. Орган управления - министерство культуры Новосибирской области:

- осуществляет нормативное правовое регулирование системы оценки качества;
- утверждает основные показатели, нормы и критерии оценки качества предоставления услуг, деятельности учреждений, органов управления культуры регионального и муниципального уровня;
- утверждает перечень контрольно-оценочных процедур в рамках мониторинга качества;
- утверждает порядок проведения контроля (экспертизы) и оценки качества;
- обеспечивает функционирование системы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры 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»;
- создает Общественный совет для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры;
- принимает управленческие решения по результатам оценки качества в регионе.

##### 3.2.2. Подсистемы, обеспечивающие выполнение функций РСОКК.

3.2.2.1. Нормативно-правовая подсистема – формирует и осуществляет нормативное правовое регулирование РСОКК;

- устанавливает систему показателей, характеризующих качество условий, системы управления и результата предоставления услуг, а так же состояние и динамику развития учреждений;

- устанавливает систему показателей, характеризующих состояние, динамику развития, эффективность деятельности органов управления культуры регионального и муниципального уровня;

- устанавливает перечень основных показателей для оценки эффективности деятельности подведомственных учреждений;

- устанавливает перечень контрольно-оценочных процедур в рамках мониторинга качества.

3.2.2.2. Экспертно-диагностическая подсистема - основной задачей является организация и проведение контроля, разработка и накопление организационно-методического инструментария проведения, получение достоверной объективной информации о качестве в соответствии с поставленной целью.

3.2.2.3. Информационно-мониторинговая подсистема – накапливает организационно-методический инструментарий сбора и первичной обработки информации о качестве предоставления услуг и деятельности учреждений культуры и муниципальных образований. Основной задачей информационно-мониторинговой подсистемы является получение и систематизация достоверной информации о качестве предоставления услуг и эффективности деятельности учреждений и исполнительных органов власти в сфере культуры из разных источников по определенным заданным системам показателей.

3.2.2.4. Аналитико-консалтинговая подсистема организует формирование целевых групп показателей оценки качества, накапливает организационно-методический инструментарий работы с информационными потоками РСОКК; анализирует их эффективность; формирует информацию о качественных характеристиках системы или отдельных ее элементов, осуществляет взаимодействие с потребителями информации о качестве в сфере культуры. Основной задачей подсистемы является анализ эффективности используемых РСОКК средств, форм и технологий оценки качества; обобщение, анализ и интерпретация достоверной информации о качестве; информационное обеспечение.

3.2.3. Общественный, экспертный советы при министерстве культуры Новосибирской области, представители общественных организаций, творческих союзов, органы самоуправления учреждений культуры, участвующие в проведении контрольно-оценочных процедур независимой оценки качества деятельности учреждений культуры.

#### **4 Механизмы системы оценки качества в сфере культуры**

4.1. К основным механизмам РСОКК относятся:

- стандарты предоставления услуг;
- государственное (муниципальное) задание учреждению культуры на предоставление услуг;
- мониторинг качества различных уровней;
- внутренняя и внешняя оценка результатов деятельности учреждений культуры, органов управления культуры, усиление роли внутренней оценки (самооценки);

- кадровый менеджмент, включая программу развития, повышение квалификации и аттестацию персонала;

- финансовый менеджмент, включая отраслевую систему оплаты труда, которая основывается на показателях оценки результатов деятельности (учреждений, основных и руководящих работников), предполагающая зависимость распределения стимулирующих и поощрительных выплат от качества результатов;

- общественное участие в независимой экспертизе и оценке качества предоставления услуг и результатов деятельности учреждений культуры;

- публичная отчетность о реализации концепции управления качеством.

#### **5 Показатели и критерии оценки качества**

5.1. Оценка качества предполагает:

- оценку качества оказания услуг учреждением культуры;

- оценку эффективности деятельности учреждений культуры;
- оценку эффективности деятельности органов управления культуры муниципальных районов и городских округов Новосибирской области;

- оценку эффективности деятельности министерства культуры Новосибирской области.

5.2. В рамках РСОКК используются следующие основные критерии качества:

- полнота оказания услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

- результативность и эффективность предоставления услуги,

- полнота обеспечения и рациональность использования ресурсов,

- эффективность системы управления,

- эффективность деятельности учреждений, органов управления культуры.

5.3. Номенклатура показателей качества в РСОКК представлена:

- перечнем показателей для оценки эффективности деятельности министерства культуры Новосибирской области;

- перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов управления культуры муниципальных районов и городских округов Новосибирской области;

- перечнем общих показателей для оценки эффективности деятельности учреждений культуры;

- перечнем показателей для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;

- показателями реализации долгосрочных целевых программ.

5.3.1. В перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов управления культуры входят:

- показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ (в сфере культуры), утвержденные Постановлением Правительства РФ от 3 ноября 2012 г. № 1142;

- показатели для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов (в сфере культуры), утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 сентября 2008 г. № 1313-р (с последними изменениями);

- показатели для оценки эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (в сфере культуры), утвержденные распоряжением Губернатора Новосибирской области от 21 июля 2010 г. N 157-р (с изменениями);

- показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры, предложенные Министерством культуры Российской Федерации;

- показатели, разработанные министерством культуры Новосибирской области.

5.4. Показатели классифицируются на:

- показатели, характеризующие конечные результаты деятельности учреждений, органов управления культуры;

- показатели, характеризующие деятельность учреждений, органов управления культуры;

- показатели, характеризующие деятельность в области разработки и реализации стратегий развития культуры Новосибирской области.

5.5. Основным показателем качества оказания услуг является удовлетворенность потребителя. К основным критериям удовлетворенности потребителей оказанием услуг относятся:

- комфортность условий оказания услуги (инфраструктура учреждения, коммуникативное взаимодействие с работниками учреждения);

- доступность оказания услуги (режим работы учреждения, условия для оказания услуги различным целевым группам и категориям потребителей, включая категории потребителей с ограниченными возможностями, ценовая политика и др.);

- безопасность условий оказания услуги (условия обеспечивающие охрану жизни и здоровья потребителей);

- полнота предоставления услуг (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий и т.п., интерес для различных категорий потребителей, эстетичность).

Оценка по данному показателю основывается на данных социологического исследования.

## **6 Методы и формы проведения контроля качества**

6.1. Контроль в рамках РСОКК проводится в соответствии с порядком, утвержденным министерством культуры Новосибирской области.

6.2. Основными методами контроля являются:

- статистический контроль путем сбора и анализа статистической отчетности (федерального и регионального уровня), отчетности выполнения государственного (муниципального) задания, показателей, отражающих паспорт культурной жизни Новосибирской области (муниципального образования);

- метод экспертизы в рамках проведения экспертной оценки творческой составляющей деятельности учреждений;

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов;

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- метод социологического исследования путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений.

6.3. В рамках контроля учреждений используются следующие формы:

- самоконтроль учреждения;

- внешний контроль;

- внутренний и внешний аудит;

- статистическая и другие виды отчетности и др.

6.4. Проверки должен проводить компетентный персонал, не ответственный за выполнение проверяемых работ.

## **7 Мониторинг и анализ**

7.1. Проведение мониторинга и оценки качества в рамках РСОКК проводится в соответствии с положением, утвержденным министерством культуры Новосибирской области.

7.2. Проведение мониторинга и оценки качества подведомственных учреждений проводится в плановом порядке, в исключительных случаях орган власти издает приказ или утверждает техническое задание на проведение оперативного управленческого или проблемного мониторинга.

7.2.1. Мониторинг и управление на его основе качеством в сфере культуры осуществляется на уровне:

- Новосибирской области;

- муниципального района, городского округа;

- учреждения культуры.

7.2.2. Процедура проведения мониторинга утверждается руководителем соответствующего уровня.

7.3. Анализ данных представляет информацию, относящуюся:

- к удовлетворенности потребителей;

- к соответствию предоставления услуг общим требованиям, представленных в стандартах;

- к характеристикам протекания процессов развития в сфере культуры;

- к эффективности деятельности учреждений и органов управления культуры.

7.3.1. Результаты анализов используются:

- для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы (учреждения, органа управления культуры);

- выделения направлений повышения качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждений и органов управления культуры;

- выявления проблем и принятия оперативных решений.

Результаты анализа представляются ежегодно в докладе руководителя об итогах деятельности в сфере культуры Новосибирской области.

7.4. Результаты оценки качества в сфере культуры доводятся до сведения пользователей данной информации в соответствии с организационной схемой, определяемой министерством культуры Новосибирской области.

## 8 Потребители результатов деятельности РСОКК

8.1. Потребителями результатов РСОКК являются субъекты, заинтересованные в использовании РСОКК как источника объективной и достоверной информации о качестве услуг в сфере культуры.

Среди групп потребителей выделяются:

- государство – органы власти на всех уровнях;
- производство – государственные и бизнес-структуры, а также организации социальной, культурной сферы и т.д.;
- общество – политические партии, общественные ассоциации, религиозные организации и др.;
- личность – отдельные граждане;
- сама сфера культуры – организации культуры, творческие союзы деятелей в сфере культуры и искусства и органы управления культуры регионального и муниципального уровней.

8.2. Министерство культуры Новосибирской области ежегодно публикует доклад об итогах деятельности и состоянии качества в сфере культуры Новосибирской области на своем официальном сайте в сети Интернет и других средствах массовой информации.

## Статистический инструментарий

### 1. Формы отчетов федерального государственного статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии

- № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»;
- № 7-НК «Сведения об учреждении культурно – досугового типа»;
- № 8-НК «Сведения о деятельности музея»;
- № 9-НК «Сведения о деятельности театра»;
- № 9-НК (репертуар) «Сведения о репертуаре, исполненном на стационаре, выезде и гастролях на территории Российской Федерации»;
- № 10-НК «Сведения о работе организации, осуществляющей кинопоказ»;
- № 11-НК «Сведения о работе парка культуры и отдыха (городского сада)»;
- № 12-НК (с приложением) «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива»;
- № 1-ДМШ «Сведения о детской музыкальной, художественной, хореографической школе и школе искусств»;
- № ВПО-1 «Сведения об образовательном учреждении, реализующем программы высшего профессионального образования»;
- № 1-вуз (распределение) «Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших образовательное учреждение высшего профессионального образования по очной форме обучения»;
- № СПО-1 «Сведения об образовательном учреждении, реализующем программы среднего профессионального образования»;
- № 1-техникумы (распределение) «Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших образовательное учреждение среднего профессионального образования по очной форме обучения»;
- свод годовых сведений об учреждениях культурно – досугового типа;
- свод годовых сведений об общедоступных «публичных» библиотеках;
- свод годовых сведений о детских музыкальных, художественных, хореографических школах и школах искусств;
- № П-3 «Сведения о численности, заработной плате и движении работников»;
- № П-4 «Сведения о финансовом состоянии организации»;
- № труд – райкульт «Сведения о численности и заработной плате работников по видам деятельности» (муниципальные, районные образования);
- № труд «Сведения о численности и заработной плате работников по видам деятельности» (вуз, театр, музей, библиотека, другие и сводная);
- данные территориального органа Федеральной службы государственной статистики за отчетный год об основных показателях, характеризующих социально-экономическое положение Новосибирской области.

### 2. Формы ведомственной региональной отчетности министерства культуры Новосибирской области:

- ВРО №1 МО «Сведения о деятельности органов управления в сфере культуры муниципальных районов и городских округов»
- ВРО №2 УК «Сведения о деятельности государственных областных учреждений культуры и искусства»
- ВРО №3 УК «Отчет о выполнении требований стандартов министерства культуры Новосибирской области».

### 3. Форма отчетности по выполнению государственного задания министерства культуры Новосибирской области.

### 4. Формы отчетности реализации Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»