

**АДМИНИСТРАЦИЯ КОЧКОВСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.12.2017 № 739 -па

**Об утверждении нормативных актов муниципальной системы оценки
качества в сфере культуры Кочковского района**

На основании Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников, утвержденных приказом Минкультуры РФ № 920 от 28.06.2013г., Письма Минкультуры России от 05.08.2014 №166-01-39/04-НМ «О направлении Методических рекомендаций по взаимоувязке системы отраслевых показателей эффективности деятельности в сфере культуры от федерального уровня до конкретного учреждения и работника»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о муниципальной системе управления качеством в сфере культуры Кочковского района в редакции приложения № 1.

2. Утвердить Положение о муниципальной системе оценки качества в сфере культуры Кочковского района в редакции приложения № 2.

3. Утвердить номенклатуру показателей качества предоставления услуг и эффективности деятельности органов управления и учреждений культуры Кочковского района в редакции приложения № 3.

4. Постановление администрации Кочковского района от 31.12.2013.№ 667-па «Об утверждении нормативных актов муниципальной системы оценки качества в сфере культуры Кочковского района» считать утратившим силу.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Кочковского района А.П. Постарнака.

Глава Кочковского района

П.А. Шилин

ПОЛОЖЕНИЕ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ КОЧКОВСКОГО РАЙОНА

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение о муниципальной системе управления качеством в сфере культуры Кочковского района (далее – Положение) разработано в целях реализации Концепции управления качеством в сфере культуры, повышения качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждений в сфере культуры Кочковского района (далее Учреждения), создания культурной среды, как важного ресурса социально-экономического развития территории.

1.2. Под качеством услуги в сфере культуры понимается совокупность потребительских свойств/характеристик, определяющих её способность удовлетворять позитивные эстетические, культурные, досуговые, образовательные, творческие и другие духовные и физические потребности, сохраняющие и развивающие морально-нравственное и физическое здоровье потребителей.

1.3. Управление качеством — система взаимоувязанных ресурсных, организационных и процедурных структур и действий, обеспечивающая точность, согласованность, своевременность и полноту принятия решений в области качества.

1.4. Требования к качеству услуг определяет стандарт «Качество предоставления услуг в сфере культуры и искусства Новосибирской области».

II. Цели и задачи системы управления качеством

2.1. Целью внедрения системы управления качеством для Учреждений является - полноценное удовлетворение культурных потребностей населения.

2.2. Достижение цели обеспечивается решением следующих задач:

- ☐ определение целевых групп потребителей культурных услуг, установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей из разных социальных и целевых групп;
- ☐ осуществление эффективного управления и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество услуг;
- ☐ осуществление контроля, оценки и мониторинга качества предоставления услуг;
- ☐ проведение анализа на основе достоверных данных мониторинга, принятие оперативных решений по улучшению качества предоставления услуг;
- ☐ обеспечение развития Учреждений, улучшение имиджа и повышения конкурентоспособности.

2.3. Главный аспект в системе качества Учреждений - эффективное взаимодействие с потребителем, которое достигается полнотой предоставления потребителю информации об услугах, изучением

востребованности услуг и степени удовлетворенности предоставленными услугами.

III. Структура управления

3.1. Управление Учреждениями строится в соответствии со следующей структурой.

3.2. Глава Кочковского района осуществляет общее руководство Учреждениями, утверждает муниципальные правовые акты в соответствии со своими полномочиями в сфере культуры.

3.3. Отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации Кочковского района (далее – ОКСиМП) - осуществляет нормативно-правовое регулирование муниципальной системы качества в сфере культуры Кочковского района, информационно-методическое обеспечение и сопровождение Учреждений.

3.4. Учреждения осуществляют оказание муниципальных услуг в сфере культуры Кочковского района.

3.5. Центр бухгалтерского учёта (далее ЦБУ) осуществляет финансовый контроль и учет использования бюджетных средств Учреждений.

IV. Перечень муниципальных услуг.

4.1. Перечень муниципальных услуг в сфере культуры Кочковского района.

4.1.1. Учреждение культурно-досугового типа (КДУ):

- ☐ организация и проведение культурно-досуговых, информационно-просветительских мероприятий, фестивалей, смотров, конкурсов;
- ☐ организация работы клубных формирований, любительских объединений.

4.1.2. Библиотека (КМБ):

- ☐ библиографическая обработка документов и создание каталогов;
- ☐ формирование, учет, изучение и обеспечение сохранности библиотечного фонда;
- ☐ библиотечное, библиографическое и справочно-информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- ☐ организация и проведение культурно-просветительских мероприятий.

4.1.3. Музей (КИКМ):

- ☐ формирование, учет, изучение и обеспечению сохранности предметов музейного фонда;
- ☐ организация публичной демонстрации музейных предметов, коллекций (создание экспозиций, выставок);
- ☐ организация экскурсионного и лекционного обслуживания;
- ☐ информационно-справочное обслуживание потребителей;
- ☐ подготовка и проведение культурно-просветительских мероприятий.

4.1.4. Дополнительное образование детей (ДШИ):

- ☐ образовательная деятельность детей, подростков и юношества по дополнительным предпрофессиональным общеобразовательным программам в области искусств, дополнительным общеобразовательным программам художественно-эстетической направленности;
- ☐ организация и проведение культурно-просветительских мероприятий, программ.

V. Условия деятельности Учреждений

5.1. К условиям регулярной деятельности Учреждений относятся:

- ☐ наличие материально-технической базы;
- ☐ наличие финансирования;
- ☐ наличие высококвалифицированных кадров;
- ☐ наличие потребителей услуг.

района

Приложение № 2
к постановлению
администрации Кочковского

Новосибирской области
от 29.12.2017 № 739 -па

ПОЛОЖЕНИЕ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ КОЧКОВСКОГО РАЙОНА

I. Общие положения

1.1. Муниципальная система оценки качества в сфере культуры Кочковского района (далее МСОКК) разработана в рамках реализации муниципальной системы управления качеством в сфере культуры Кочковского района.

1.2. МСОКК включает контроль, оценку, анализ эффективности деятельности учреждений в сфере культуры Кочковского района (далее Учреждения), отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации Кочковского района (далее ОКСиМП) 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 МСОКК являются:

- ☐ результат предоставления услуг Учреждениями;
- ☐ условия, обеспечивающие предоставление услуг;
- ☐ деятельность Учреждений и ОКСиМП;
- ☐ результаты деятельности Учреждений и ОКСиМП.

II. Цели, задачи и принципы МСОКК

2.1. Основная цель МСОКК – получение, оценка, анализ и распространение достоверной информации о качестве в сфере культуры, совершенствование управления качеством, предоставления достоверной информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и эффективности деятельности Учреждений ОКСиМП.

2.2. Основные задачи МСОКК:

- 1) осуществление независимой, объективной внутренней и внешней оценки качества в сфере культуры;
- 2) формирование единой системы потоков информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и динамики развития Учреждений;
- 3) создание системы мониторинга и контроля деятельности Учреждений, предоставляющих услуги;
- 4) проведение системного и сравнительного анализа качества оказания услуг, предоставляемых Учреждениями, эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП, динамики развития сферы культуры Кочковского района;
- 5) обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве в сфере культуры всем категориям пользователей;
- 6) обеспечение условий для самооценки и самоконтроля;
- 7) создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Кочковского района, разработку основных направлений культурной политики территории;
- 8) привлечение общественности к внешней оценке качества предоставления услуг в сфере культуры.

2.3. Основные принципы МСОКК:

- 1) гибкость, мобильность непрерывность развития с учетом социально-экономических особенностей Кочковского района и отдельных муниципальных образований;
- 2) функциональное единство МСОКК при возможном разнообразии организационно-технических решений;
- 3) системно-целевая направленность формирования информационных ресурсов МСОКК;
- 4) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг, нормативный характер формирования и развития МСОКК;
- 5) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 6) инструментальность, технологичность, обоснованность индикаторов оценки;
- 7) реалистичность требований, норм и показателей качества услуг, их социальная и личностная значимость;
- 8) оптимальность их количества.

2.4. МСОКК создана на основе:

- ☐ анализа имеющихся способов оценки качества услуг, эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП;
- ☐ определения объемов и параметров информации, необходимой потребителям услуг, о качестве в сфере культуры Кочковского района;
- ☐ определения объектов оценки;
- ☐ определения показателей, норм и критериев оценки;
- ☐ разработки инструментария оценки;
- ☐ создания эффективной инфраструктуры МСОКК;
- ☐ информационного обеспечения реализации МСОКК.

III. Структура МСОКК

МСОКК представляет собой совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, обеспечивающих оценку эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП, предоставления услуг с учетом запросов потребителей услуг.

3.1. Организационно-технологическая структура МСОКК включает:

- ☐ ОКСиМП и подведомственные Учреждения;
- ☐ 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 МСОКК включает:

- ☐ орган управления ОКСиМП;
- ☐ Учреждения.

3.3. Функции ОКСиМП:

- ☐ осуществляет нормативное правовое регулирование МСОКК;
- ☐ утверждает основные показатели, нормы и критерии оценки качества предоставления услуг, эффективности деятельности Учреждений;
- ☐ утверждает перечень контрольно-оценочных процедур в рамках мониторинга качества предоставления услуг и эффективности деятельности Учреждений;
- ☐ утверждает порядок проведения контроля и оценки качества;
- ☐ обеспечивает функционирование системы независимой оценки качества деятельности Учреждений 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;
- ☐ принимает управленческие решения по результатам оценки качества в районе.

3.4. Функции Учреждений:

- ☐ формирование показателей, норм и критериев оценки, характеризующих качество предоставления услуг и эффективности деятельности работников Учреждения;
- ☐ проведение мониторинга качества предоставления услуг и эффективности деятельности работников Учреждения;

- ☐ принятие управленческих решений по результатам оценки качества деятельности Учреждения.

IV. Механизмы системы оценки качества

4.1. К основным механизмам МСОКК относятся:

- ☐ стандарты предоставления услуг;
- ☐ муниципальное (плановое) задание Учреждению на предоставление услуг;
- ☐ мониторинг качества и эффективности деятельности Учреждений;
- ☐ внутренняя и внешняя оценка результатов деятельности Учреждений, усиление роли внутренней оценки (самооценки);
- ☐ кадровый менеджмент, включая программу развития, повышения 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;
- ☐ публичная отчетность о реализации МСОКК.

V. Показатели и критерии оценки качества

5.1. Характеристика показателей и критериев оценки качества представлена в номенклатуре показателей качества предоставления услуг и эффективности деятельности в сфере культуры Кочковского района.

5.2. Номенклатура показателей МСОКК представлена:

- ☐ перечнем показателей для оценки эффективности деятельности ОКСиМП (в перечень входят показатели для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления 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, показатели, разработанные министерством культуры Новосибирской области);
- ☐ перечнем общих показателей для оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности Учреждений;
- ☐ перечнем показателей для оценки эффективности деятельности отдельных видов Учреждений.

5.3. Показатели классифицируются на:

- ☐ показатели, характеризующие конечные результаты деятельности Учреждений, ОКСиМП;
- ☐ показатели, характеризующие деятельность Учреждений, ОКСиМП;

5.4. Основным показателем качества оказания услуг является удовлетворенность потребителя.

VI. Методы и формы проведения контроля качества

6.1. Контроль проводится в соответствии с порядком, утвержденным ОКСиМП.

6.2. Основными методами контроля являются:

- ☐ статистический контроль путем сбора и анализа статистической отчетности, выполнения муниципального задания, показателей, отражающих паспорт культурной жизни Кочковского района;
- ☐ 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. Социологические исследования проводятся в форме опроса (интервьюирования), анализа жалоб, предложений и комментариев потребителей (внешних и внутренних) по следующим основным направлениям:

- ☐ исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленных услуг;
- ☐ обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуг.

6.4. В рамках контроля Учреждений используются следующие формы:

- ☐ самоконтроль Учреждения;
- ☐ внешний контроль;
- ☐ внутренний и внешний аудит;
- ☐ статистическая и другие виды отчетности.

VII. Мониторинг и анализ

7.1. Проведение мониторинга МСОКК проводится в плановом порядке.

7.2. Процедура проведения мониторинга утверждается ОКСиМП.

7.3. Анализ данных представляет информацию, относящуюся:

- ☐ к удовлетворенности потребителей;
- ☐ к соответствию предоставления услуг общим требованиям, представленных в стандартах;
- ☐ к эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП.

7.4. Результаты анализов используются:

- ☐ для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП;
- ☐ выделения направлений повышения качества предоставления услуг и эффективности деятельности Учреждений и ОКСиМП;
- ☐ выявления проблем и принятия оперативных решений.

7.5. Информация о результатах мониторинга размещается на официальном сайте администрации Кочковского района Новосибирской области и сайтах Учреждений.

VIII. Потребители результатов деятельности МСОКК

8.1. Потребителями результатов МСОКК являются субъекты, заинтересованные в использовании МСОКК как источника объективной и достоверной информации о качестве услуг в сфере культуры Кочковского района. Среди групп потребителей выделяются:

- ☐ государство – органы власти на всех уровнях;
- ☐ производство – государственные и бизнес-структуры, а также предприятия, организации и учреждения социальной, культурной сферы и т.д.;
- ☐ общество – политические партии, общественные ассоциации, религиозные организации и др.;
- ☐ личность – отдельные граждане;
- ☐ сама сфера культуры – Учреждения, ОКСиМП.

8.2. Результаты оценки качества доводятся до сведения пользователей данной информации в соответствии с организационной схемой, определяемой ОКСиМП.

района

Приложение № 3
к постановлению
администрации Кочковского

Новосибирской области
от 29.12.2017 № 739 -па

Номенклатура показателей качества предоставления услуг и эффективности деятельности в сфере культуры Кочковского района.

Настоящая номенклатура показателей качества предоставления услуг и эффективности деятельности в сфере культуры Кочковского района (далее Номенклатура) утверждена на основании Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников, утвержденных приказом Минкультуры РФ № 920 от 28.06.2013г., Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры», утвержденного распоряжением Правительства Новосибирской области от 19.03.2013 № 140-рп)

I. Оценка качества предоставления услуг

1.1. В оценке качества предоставления услуг учреждениями в сфере культуры (далее Учреждение) используются следующие критерии:

- ☐ 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.

1.2. Основным показателем качества оказания услуг является удовлетворенность потребителя.

1.3. 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.

II. Показателей эффективности деятельности Учреждений

2.1. Показатели эффективности должны отвечать следующим требованиям:

- ☐ соответствовать принципу обеспечения увязки оплаты труда с повышением качества предоставляемых муниципальных услуг (выполнения работ);
- ☐ соответствовать принципу введения взаимоувязанной системы отраслевых показателей эффективности Учреждений и работников;
- ☐ соответствовать целевым показателям деятельности Учреждения, направленным на достижение показателей, определенных "дорожными картами", включая показатели, характеризующие проведение структурных и институциональных преобразований, а также показателям по соотношению средней заработной платы работников Учреждения и средней заработной платы по НСО;
- ☐ содержать показатели выполнения муниципального (планового) задания на оказание муниципальных услуг (работ);
- ☐ показатели качества оказания муниципальных услуг;
- ☐ показатели роста доходов от оказания платных услуг по сравнению с предыдущим периодом;
- ☐ отражать изменения объема деятельности, а также численность населения, воспользовавшегося услугами Учреждения (за год, полугодие, квартал, месяц);
- ☐ характеризовать расширение (обновление) номенклатуры предоставляемых населению услуг (за те же периоды).

- ☐ реализовывать принцип бюджетирования по результатам деятельности;
- ☐ реализовать принцип роста оплаты труда в соответствии с ростом эффективности труда работников.

2.2. Динамическими характеристиками показателей эффективности деятельности являются:

- ☐ степень фактического изменения показателя по сравнению с соответствующим периодом прошлого года (в необходимых случаях по сравнению с предыдущим периодом либо по сравнению со среднемесячным, среднеквартальным показателем);
- ☐ степень фактического изменения показателя по сравнению с установленным планом на соответствующий период.

2.3. В показателях эффективности деятельности руководителей Учреждений учитывается в том числе:

- ☐ изменение квалификационного уровня работников (за полугодие, год);
- ☐ заполненность штатной численности персонала в течение года (ежемесячно);
- ☐ изменение расходов на повышение квалификации сотрудников (за год);

использование в работе Учреждений современных технологий работы (ежемесячно).

2.4. Показатели эффективности деятельности основных категорий работников формируются с учетом следующих критериев:

- ☐ полнота использования фонда рабочего времени в соответствующем периоде;
- ☐ отсутствие претензий со стороны руководителя к исполнению должностных обязанностей;
- ☐ отсутствие претензий от потребителей услуг к качеству работы работника;
- ☐ инициативность в работе, обмен опытом, а также другие показатели эффективности работы.

2.5. Показатели эффективности деятельности Учреждений, их руководителей и работников по видам Учреждений утверждаются нормативными правовыми актами органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.

2.6. Показатели эффективности по основным категориям работников утверждаются локальным актом Учреждения.

