

Как подготовиться к независимой оценке качества

Независимая оценка качества (далее — НОК) является одной из форм общественного контроля учреждений культуры. НОК проводится на основании Федерального закона от 21 июля 2014 г. [№ 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 – Закон № 256-ФЗ).

Формально цель НОК - предоставить гражданам информацию о качестве услуг учреждений культуры и повысить качество их деятельности. На практике НОК оценивает только условия оказания услуг и использует в ходе проверки обобщенные критерии. НОК проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

По результатам НОК формируются рейтинги учреждений. Учредитель может сделать вывод о неэффективном управлении учреждения, получившего наименьший балл, и некачественном исполнении должностных обязанностей его руководителя.

Что нужно знать о НОК руководителю учреждения культуры, чтобы избежать ошибок, читайте в этом материале.

К каким учреждениям культуры будет применяться НОК

НОК подлежат:

- организации культуры, учредителями которых являются РФ, субъекты РФ или муниципальные образования (государственные и муниципальные учреждения, унитарные предприятия);
- организации культуры, в уставном капитале которых доля РФ, субъекта РФ или муниципального образования превышает 50% (формирование уставного капитала характерно для хозяйственных обществ);
- иные негосударственные организации культуры, которые оказывают государственные, муниципальные услуги в сфере культуры на основании контрактов (договоров). Например, государственное учреждение привлекает для исполнения работ по проведению культурного мероприятия или проведению конкурса иную организацию.

Перечень организаций, в отношении которых НОК не проводится, установлен приказом Минкультуры России от 7 августа 2015 г. [№ 2169](#). В настоящее время в него включены только федеральные учреждения.

Совет: Если считаете, что НОК не может быть проведена в учреждении, обратитесь в Общественный совет при Минкультуры России с мотивированной просьбой дополнить перечень.

Законом установлен запрет на проведение НОК в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства ([ч. 5 ст. 36.1](#) Основ законодательства о культуре; далее – Основы, [ст. 2](#) Бернской Конвенции по охране литературных и художественных произведений от 9 сентября 1886 года).

Художественные характеристики произведений и качество их донесения до зрителя в рамках НОК не оцениваются.

НОК проводится только в отношении деятельности организаций культуры.

С чего начинается НОК

Минкультуры России на федеральном уровне формирует Общественный совет (Далее - ОС) по проведению НОК и утверждает положение о нем (в том числе определяет порядок его работы).

На региональном уровне совет формируется органами государственной власти субъектов РФ с участием общественных организаций, на местном - органами местного самоуправления.

Иными словами, формирование ОС – это функция учредителя. Повлиять на его состав и порядок работы руководитель учреждения не может.

Важно, что при формировании ОС должен быть исключен конфликт интересов, т.е. в него не должны включаться представители учреждений, которые будут проверяться. Либо на этапе проверки представитель проверяемого учреждения должен воздержаться от вынесения каких-либо решений или суждений.

Каковы функции учредителя при проведении НОК

Подготовку к НОК начинает учредитель. Для проведения НОК учредителю следует:

- Сформировать ОС;
- Утвердить Положение об ОС и его персональный состав;
- Определить организацию-оператора для проведения НОК;
- Обеспечить техническую возможность выражения мнений потребителями услуг учреждения культуры;
- Подготовить закупочную документацию и провести процедуру определения организации – оператора.

Внимание: Средства на проведения НОК закладываются в бюджет уполномоченного на ее проведение органа муниципального управления, т.е. учредителя.

Могут быть и другие варианты. Например, при централизации закупок, НОК может проводиться за счет средств муниципального органа или казенного учреждения, уполномоченного на определение поставщиков (подрядчиков, исполнителей) для заказчиков.

Предусматривать деньги на проведение НОК в бюджете учреждения не правильно, так как оно выступает объектом оценки.

Кто может входить в состав Общественного совета

В ОС могут входить:

- жители района, в котором находится учреждение, представители советов ветеранов, прочих общественных организаций;
- муниципальные депутаты;
- "почетные жители" района и города;
- представители родительских комитетов и попечительских советов учреждений;
- представители прессы, блогеры;
- представители организаций в сфере культуры;
- заслуженные деятели культуры, др.

Что входит в обязанности Общественного совета

Общественный совет должен:

1. Сформировать перечни учреждений, подлежащих НОК, определяет критерии их оценки (дополнительно к установленным законом общим критериям);
2. Участвовать в закупке услуг оператора — организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;
3. Сформировать предложения для разработки технического задания для оператора;
4. Провести оценку качества с учетом информации, представленной оператором;
5. Представить учредителю результаты НОК, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений.

Всю информацию о деятельности ОС можно узнать из открытых источников, поскольку она в обязательном порядке подлежит размещению на официальном сайте. Это поможет руководителю сориентироваться в порядке оценки качества работы учреждений.

Обратите внимание, что члены ОС будут посещать учреждения конфиденциально (не гласно). Предупредите об этом всех сотрудников, включая технический персонал.

Внимание: Члены ОС посещают учреждения культуры не тогда, когда сочтут нужным, а в случаях и порядке, которые предусмотрены федеральными законами, законами субъектов РФ, муниципальными нормативными правовыми актами.

Проконтролируйте, чтобы учредитель обеспечил издание соответствующего правового акта.

Результатом деятельности ОС должна стать подготовка:

- информации о результатах оценки качества работы учреждений;

- предложений по улучшению качества работы, организации доступа к информации посетителей.

Эти документы лягут в основу для выработки мер по улучшению качества работы учреждений.

Каково участие организации – оператор в НОК

После того, как сформирован ОС, учредитель определяет оператора, ответственного за сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

Внимание: Ни учредитель, ни ОС не могут самостоятельно собирать с учреждений информацию. Если такая ситуация имеет место быть, значит в НОК нет главного звена – независимой организации – оператора. В таком случае оценка будет ведомственной.

Оператор предоставляет ОС информацию о проведенной оценке качества оказания услуг учреждения.

Учреждению важно содействовать оператору в сборе и обработке информации. Способы ее получения будут указаны в контракте, заключенным с учредителем, и техзадании.

Если оператор собирает информацию путем анкетирования, ознакомьтесь предварительно с содержанием анкеты, обсудите возможность ее корректировки. Имейте в виду, что учредитель вправе внести изменения в контракт в отношении методов и способов сбора и обработки информации.

Предоставьте оператору дополнительную информацию, даже если он о ней не спрашивает.

Например, в учреждении есть буфет, работа которого заведомо не будет оценена положительно. На деле может оказаться, что учреждение не в силах влиять на качество работы буфета, поскольку конкурс выиграл недобросовестный арендатор. Поэтому вопросы о буфете учреждения посетителям лучше не задавать.

От оператора зависит и выбор метода оценки информации.

Ситуация: может ли оператор изменять методики оценки информации в ходе НОК

Да, может.

Для проведения НОК в учреждениях культуры г. Москвы был выбран оператор ГАУ «Московский институт социокультурных программ» (МИСКП). Сотрудники МИСКП пришли к выводу, что опрос посетителей по показателям, предложенным Методическими рекомендациями по проведению НОК, не дают информативных ответов. Это связано с тем, что показатели даны в утвердительной форме.

Чтобы избежать этого, МИСКП предложил такое решение:

- в соответствии с каждым утвержденным показателем сформулировать анкетные вопросы;

- взамен выбора балла получателям услуг предоставить возможность отметить один или несколько вариантов ответов;
- при обработке анкет полученные данные переводить в балльные значения по определенному алгоритму.
- Предложенный метод измерения качества оказания услуг позволил избежать неинформативных, стереотипно высоких значений, которыми чревато балльное измерение показателей. В результате мнение получателей услуг отражено более достоверно.

[Пример оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей](#)

Из каких этапов состоит НОК

НОК состоит из 2 этапов:

На первом этапе оператор собирает и аккумулирует полную, актуальную и достоверную информацию о предоставлении учреждениями социальных услуг, в том числе в электронной форме ([ст. 36.2](#) Основ).

Далее ОС на основе представленных оператором данных формирует результаты деятельности и рейтинги учреждений культуры ([ч. 11 ст. 36.1](#) Основ).

Внимание: Руководитель учреждения участвует в НОК лишь на последних этапах, когда формируются предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Но важно понимать весь механизм проведения НОК, поскольку в ходе проверки используется общедоступная информация об учреждении. Обеспечьте ее качество, доступность и своевременное размещение в открытых источниках.

Требования к информации — в [приложении](#) к приказу Минкультуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры". Также в приложении установлены требования к организации обслуживания посетителей учреждений культуры, среди которых:

ассортимент предлагаемых услуг;

обоснованность цен;

отношение сотрудников учреждения к посетителям.

Критерии оценки качества оказания услуг

Критерии независимой оценки бывают общие и дополнительные.

К общим критериям относятся:

- 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 ([абз.2 ст. 36.1 Основ](#)).

Показатели по ним утверждены Приказом Минкультуры России от 5 октября 2015 г. [№ 2515](#).

Дополнительные критерии при необходимости могут быть установлены ОС.

Критерии лягут в основу формирования технического задания оператору. Критерии и показатели закрепляются в протоколе заседания ОС и утверждаются приказом учредителя.

Руководителю учреждения важно, чтобы и критерии, и показатели были измеримыми, объективными, а посетители должны понимать, о каком аспекте деятельности учреждения их спрашивают.

Проверьте, насколько соответствует учреждение высшему баллу по критериям.

На какие показатели обратить внимание

Среди инфраструктурных проблем в учреждениях культуры чаще всего встречаются:

- плохое качество связи Wi-Fi;
- нехватка общественных пространств;
- недостаток мест общественного питания;
- плохое состояние общественных туалетов;
- проблемы с отоплением;
- неудобный график работы.

Многие из них под силу решить уже на этапе подготовки к НОК. Например, если в учреждении невозможно устроить кафе, выделите место под автоматы с едой и напитками. Если качество связи оставляет желать лучшего, смените оператора, предоставляющего услуги связи Wi-Fi. Если не предусмотрено бюджетных средств на ремонт туалетов, сделайте его на заработанные деньги. Если нет возможности оборудовать учреждение лифтами и пандусами, установите лестничные подъемники для инвалидов и т.д.

Нужен ли отдельный «план внедрения» улучшений, решает руководитель учреждения. Вполне возможно, что достаточно составить план мероприятий для преодоления «узких мест».

Конечно, ряд проблем нельзя решить без дополнительного финансирования. Одна из них – нехватка полезных площадей. В таких условиях невозможно привлекать дополнительных посетителей. Эта проблема может решаться либо предоставлением новых помещений, либо путем создания разветвленной филиальной сети.

Кто работает с выводами НОК

Информация о результатах НОК размещается на официальных сайтах. Минкультуры России размещает ее на официальном сайте www.bus.gov.ru, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления – на своих официальных сайтах и на сайте www.bus.gov.ru.

Информацию о результатах НОК рассматривает учредитель. На это отводится один месяц.

Учредитель разрабатывает рекомендации по улучшению качества обслуживания посетителей учреждения и доводит их до руководителя учреждения.

Затем учреждения обязаны разработать план мероприятий по улучшению качества работы. План необходимо разместить на официальном сайте учреждения.

Внимание: Выполнение планов в дальнейшем является одним из критериев оценки эффективности работы руководителей учреждений.

Что включить в план мероприятий по улучшению качества работы

Для того чтобы понять эффективность работы учреждения, важен не первоначальный результат, а динамика изменения уровня удовлетворенности посетителей.

Для отдельных критериев могут быть предложены следующие меры по повышению качества работы:

№ п/п	Критерий (на основании приказа Минкультуры России от 5 октября 2015 г. № 2515)	Меры по повышению качества
1.	Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении	устранить несоблюдения учреждением требований законодательства по размещению информации; разместить информацию о дополнительных услугах (организация "горячих" линий, on-line консультаций); создать (модернизировать) сайт учреждения; заключить договоры об информационном сотрудничестве с иными организациями; распространять билеты, афиши на предприятиях, в школах, институтах, иных организациях
2.	Обеспечение комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с	подготовить документы на участие в государственных (муниципальных) программах, ведомственных программах, связанных с

	ограниченными возможностями здоровья	<p>обновлением материально-технической базы учреждений, формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально – техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и проч.;</p> <p>оказывать дополнительные платные услуги по предоставлению в пользование музыкальных инструментов (для обучающихся в ДМШ), в том числе в помещении учреждения;</p> <p>формировать расписания кружковой, образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся;</p> <p>направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам;</p> <p>заключить договора о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц, с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>организовать гастроли на базе арендуемых (безвозмездно предоставляемых) площадок иных организаций</p>
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги:	<p>установить льготы (не связанные с предоставлением льготного или бесплатного посещения учреждения) по приобретению во внеочередном порядке билетов отдельными категориями граждан в соответствии с локальными актами учреждения;</p> <p>определить норматив времени на обслуживание получателя услуги в билетной кассе;</p> <p>обеспечить консультирования по вопросам приобретения билетов и, при необходимости, оказание помощи в их приобретении отдельными работниками учреждения, не выполняющими функции кассира;</p>

		<p>предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие;</p> <p>организовать продажи электронных билетов;</p> <p>информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей)</p>
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:	<p>провести разъяснительную работу с работниками учреждения;</p> <p>организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством;</p> <p>формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики;</p> <p>организовать повышение квалификации работников;</p> <p>разработать кодекс профессиональной этики</p>