Республиканское совещание директоров республиканских и муниципальных библиотек
«Библио-Регион-10»

Новые подходы к проведению независимой оценки качества

Ларина Ольга Александровна –
заместитель начальника отдела
культурной политики Министерства
культуры Республики Карелия

Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

•доведение к 2018 году средней заработной работников учреждений культуры до средней заработной платы в соответствующем регионе;

• формирование независимой системы оценки качества работ
вкл
так
дея

• в
кул

*сай
бес
выд*

*рос
муз
году*

про

*тал
мер*

Пункт 1. Указа

Начиная с 2014 года

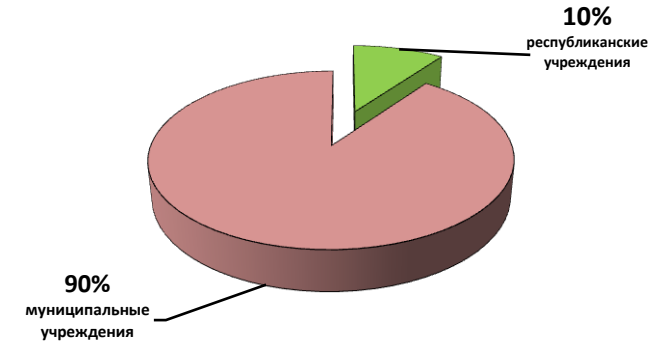
Пп. «а» п. 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 11.01.2017 №Пр-161:

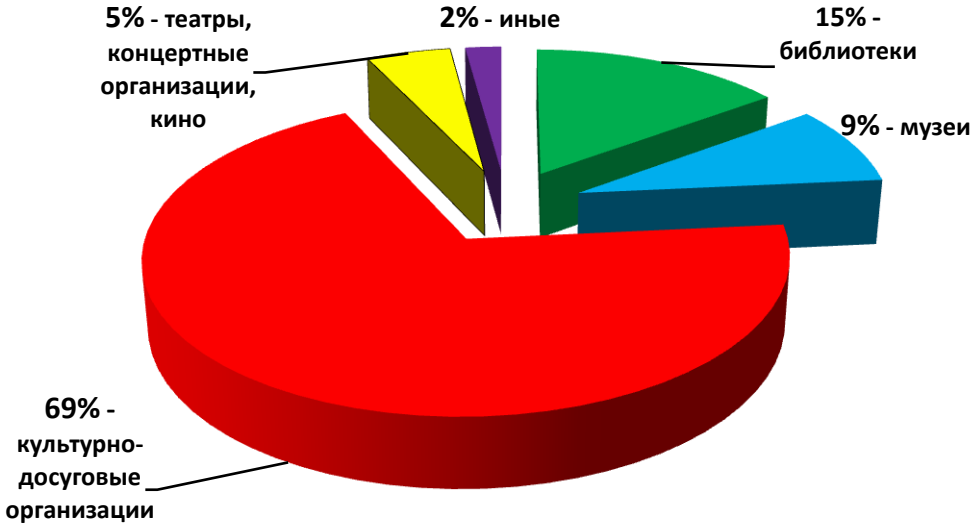
«Обеспечить охват 100% организаций социальной сферы независимой оценкой качества к концу 2017 года»

ние
к
ния

от 06
1-ФЗ «Об
низации
ления в
ции»

Объекты независимой оценки качества

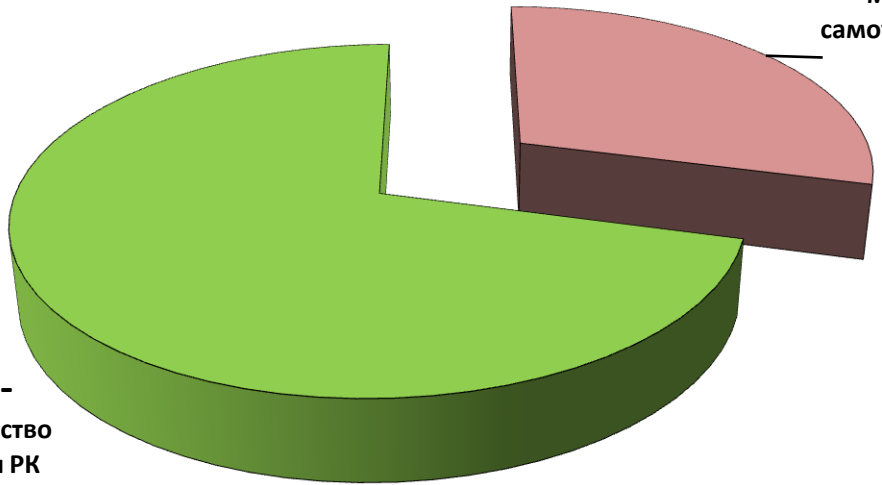




Пп. «а» п. 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 11.01.2017 №Пр-161:

«Обеспечить охват 100% организаций социальной сферы независимой оценкой качества к концу 2017 года»

Организация независимой оценки качества в 2015-2017 годах



Самостоятельно организовали проведение НОК органы местного самоуправления:

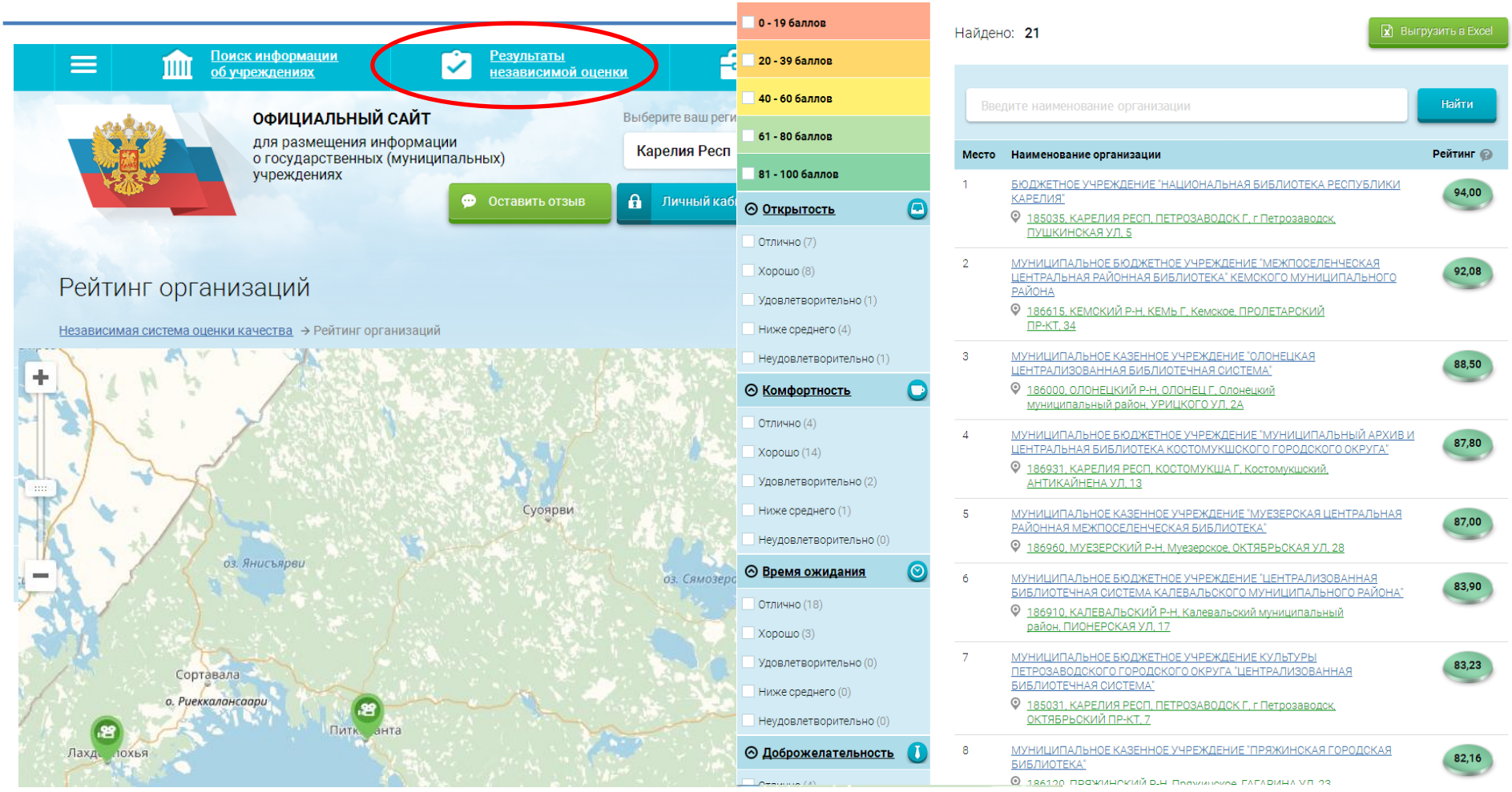
Петрозаводского городского округа,
Костомукшского городского округа,
Беломорского района,
Калевальского национального района,
Кемского района,
Лахденпохского района,
Медвежьегорского районае,
Муезерского района,
Олонецкого национального района,
Питкярантского района,
Пудожского района,
Сегежского района,
Сортавальского района,
Суоярвского района,
Сортавальского городского поселения,
Кестеньгского сельского поселения

К концу 2017 года обеспечен 100%-ый охват организаций культуры Республики Карелия независимой оценкой качества

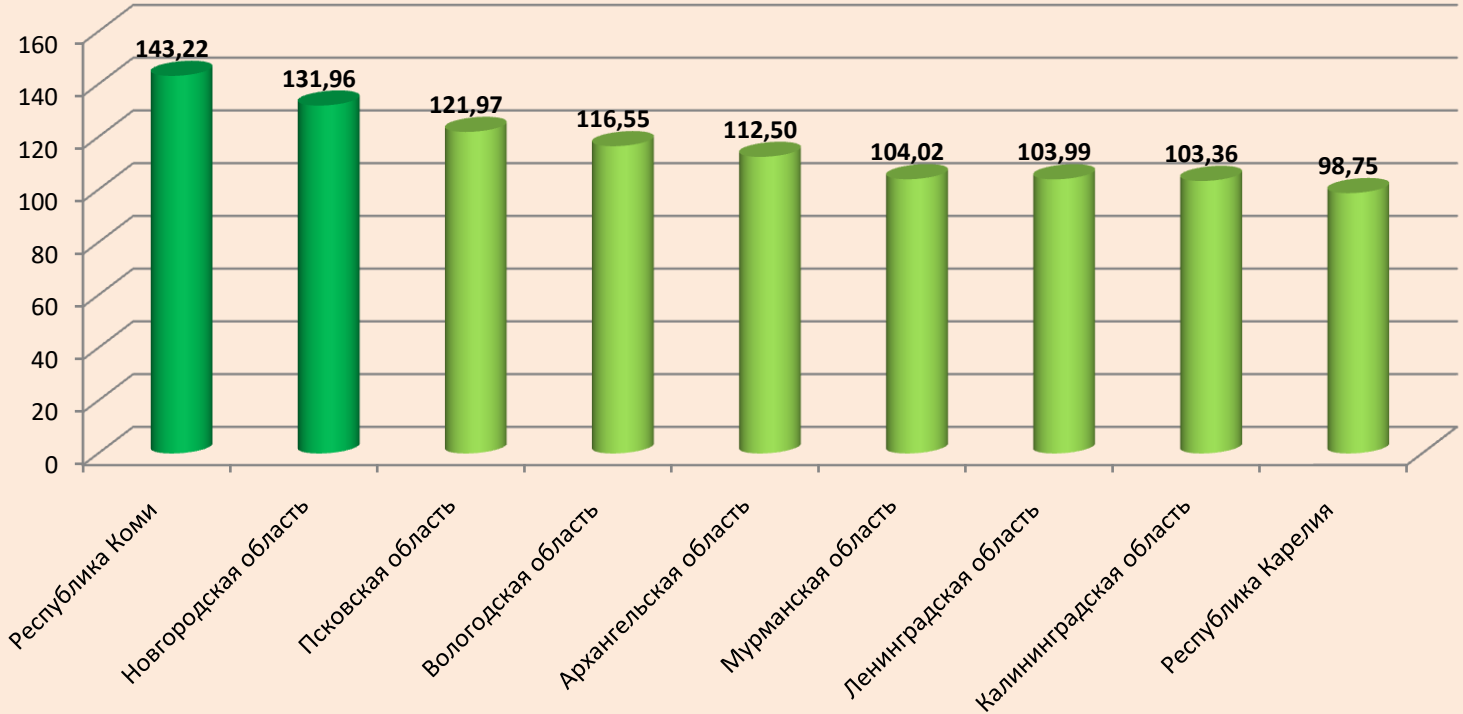
Пп. «а» п. 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 11.01.2017 №Пр-161:

«Обеспечить охват 100% организаций социальной сферы независимой оценкой качества к концу 2017 года»

Итоги оценки качества оказания услуг библиотеками Карелии. Рейтинг по итогам 2015-2017 годов



Топ-рейтинг субъектов Российской Федерации по итогам 2017 года

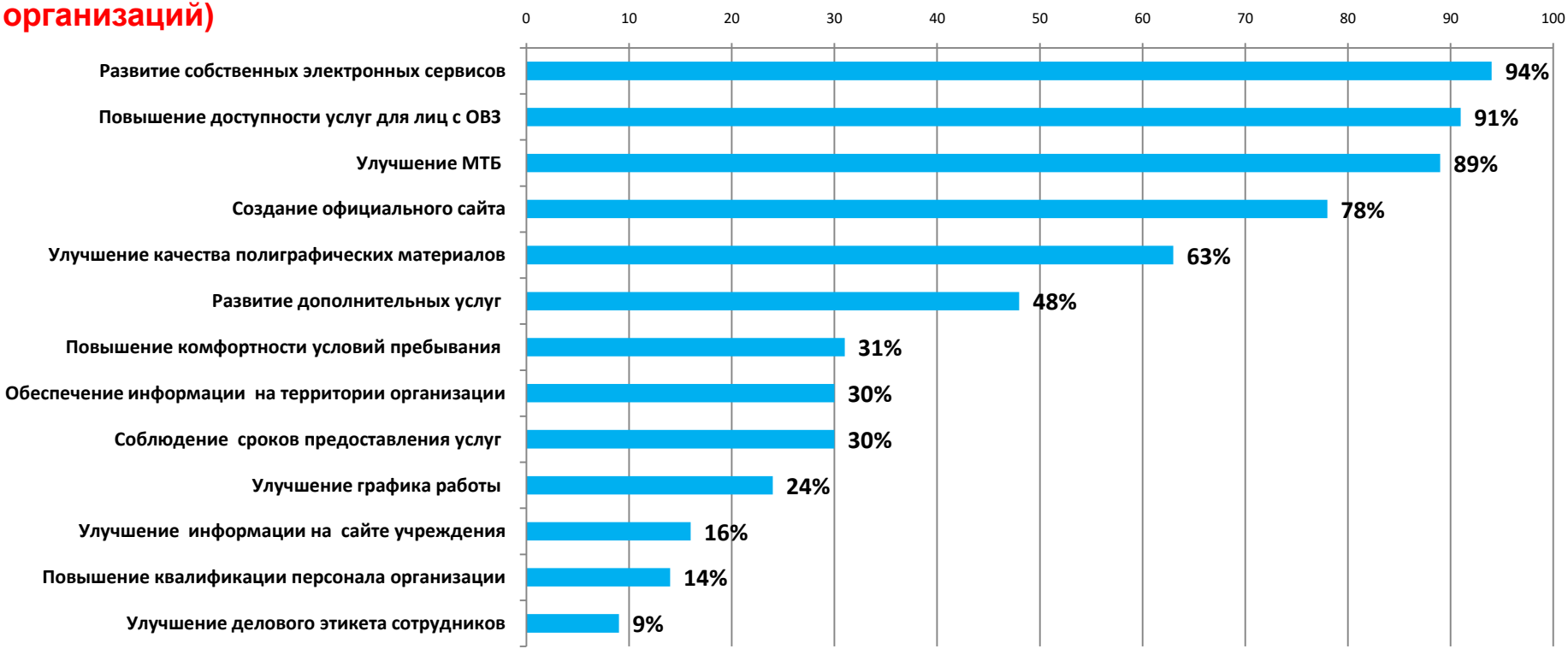


Неудовлетворительно | Ниже среднего | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично

Данные на 01.02.2018

Итоги независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Карелия (2015-2017 годы)

Основные предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (% от 90 организаций)



Разработаны Общественным советом при Министерстве культуры РК

Как работать с результатами НОК? Первоочередные задачи

Совместное заседание Государственного совета и Комиссии при Президенте Российской Федерации по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития (4 мая 2017 года)

«<…> полученные результаты не должны, разумеется, подшиваться в папку, ложиться под сукно. Необходимо создать четкий механизм поощрения социальных учреждений, которые откликаются на запросы граждан, а также предусмотреть жесткие меры в отношении тех, кто не готов слушать граждан и не хочет работать над повышением своей эффективности <…>»

Президент Российской Федерации В.В. Путин

Использование результатов НОК с 2018 года

Министерство культуры Республики Карелия, начиная с 2018 года, будет учитывать результаты НОК в качестве критериев отбора муниципальных учреждений культуры:

1) **на получение денежного поощрения лучшими муниципальными учреждениями культуры (приказ от 31.10.2017 №436);**

2) **на предоставление субсидий из федерального бюджета на обеспечение развития и укрепления материально-технической базы муниципальных домов культуры (приказ от 26.10.2017 № 422).**

Изменения российского законодательства по организации системы НОК

Начиная с 2018 года

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ ***(вступил в силу – 6 марта 2018 года)***

*Вносит изменения в **статью 36.1** и **статью 36.2** ОСНОВ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О КУЛЬТУРЕ*

Понятийный аппарат и критерии оценки

До 2018

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

КРИТЕРИИ

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

После 2018

Независимая оценка качества **УСЛОВИЙ** оказания услуг организациями культуры

КРИТЕРИИ

открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность;

вежливость работников организаций культуры;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Изменения российского законодательства по организации системы НОК

Начиная с 2018 года

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ ***(вступил в силу – 6 марта 2018 года)***

Вносит изменения в ***статью 36.1*** *и* ***статью 36.2*** *ОСНОВ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О КУЛЬТУРЕ*

Требования Общественному совету и его составу

До 2018

ОИВ и ОМСУ формируют общественные советы с участием общественных организаций

После 2018

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПАЛАТЫ субъектов РФ, общественные палаты (советы) муниципальных образований формируют общественные советы

Состав утверждается сроком на три года

Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций.

Из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

НЕ МОГУТ ВХОДИТЬ представители ОИВ и ОМСУ, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководители (их заместители) и работники организаций, осуществляющих деятельность в указанной сфере.

Изменения российского законодательства по организации системы НОК

Начиная с 2018

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ *(вступает в силу – 6 марта 2018 года)*

- **Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер** по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством.

- **В трудовые договоры с руководителями организаций культуры** в показатели эффективности работы включаются результаты независимой оценки и выполнение плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

- **Результаты независимой оценки учитываются при оценке эффективности деятельности:**
  - высших должностных лиц субъектов Российской Федерации;
  - руководителей органов исполнительной власти в сфере культуры;
  - руководителей органов местного самоуправления.

Как работать с результатами НОК? Первоочередные задачи

Разработать и утвердить План мероприятий по улучшению качества работы по итогам результатов НОК и рекомендаций ОС

Разместить План мероприятий по улучшению качества на собственном сайте (информационном стенде)

Продолжить разработку и внедрение новых форм работы

Разместить итоги НОК на собственном сайте (на информационном стенде)

Публиковать на собственном сайте (информационном стенде) и в СМИ ежегодные отчеты о деятельности учреждения

Предпринять меры по созданию собственного сайта

Обеспечить на официальных сайтах открытость и доступность информации в соответствии с законодательством и приказом МКРФ от 20 февраля 2015 г. N 277

Оптимизировать деятельность собственных сайтов

(обновление, обратная связь, анкетирование)

Как повысить результаты НОК?

Используйте чек-листы для проверки сайта

Информацию размещайте удобно для пользователей

Предоставьте возможность оставлять отзывы о качестве услуг

Обновляйте информацию на сайте своевременно

Актуализируйте информацию внутри учреждения

Отрегулируйте график работы

Позаботьтесь об имидже, научите персонал улыбаться

Обновите материально-техническую базу

Проведите опросы посетителей, работайте с их ожиданиями

Найдите лояльную аудиторию

Первоочередные задачи для органов местного самоуправления в Республике Карелия

ПЛАНЫ

- Рассмотреть и согласовать **планы мероприятий организаций культуры** по улучшению качества работы по итогам результатов НОК.
- Разработать и утвердить **планы мероприятий на 2018-2020 годы по организации НОК** муниципальных организаций культуры.
- Установить **целевые показатели** функционирования независимой оценки качества по охвату всех муниципальных организаций, расположенных на территории соответствующего муниципального района (городского округа), **не менее 100% к 2020 году.**

МЕРЫ

- Принять **меры по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры** на основании результатов оценки и рекомендаций Общественных советов.
- Внести соответствующие **изменения в трудовые договоры с руководителями** организаций культуры на основании требований российского законодательства.

ОЦЕНКА

- Обеспечить **формирование Общественного совета по НОК общественными палатами** (советами) муниципальных образований в соответствии с требованиями законодательства по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
- Организовать **проведение Общественным советом независимой оценки** качества условий оказания услуг организациями культуры **не реже одного раза в три года.**

План-график проведения НОК в Республике Карелия по библиотекам на период 2018-2020 годов

2018

1 организация
республиканский уровень

Национальная библиотека Республики Карелия

2019

4 организации
муниципальный уровень

МКУ «Муезерская ЦПМБ»
МБУ «Пудожская ЦБС»
МКУ «Сортавальская МРБ»
МУК «Суоярвская ЦБС»

2020

15 организаций
муниципальный уровень

Все остальные ЦБС, МПБ, ЦРБ, ЦГБ

УСПЕХОВ В РАБОТЕ!

Ларина Ольга Александровна – заместитель начальника отдела культурной политики Министерства культуры Республики Карелия

(814-2) 766171

larina@mincult.karelia.ru