



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. 1-я Морская, 2, г. Владивосток, 690007
Телефон (факс): (423) 241-27-59,
E-mail: cultprim@primorsky.ru
ОГРН 1122540012165
ИНН/КПП 2540188022/254001001

19.06.2015 № 36/2324
На № *13-22/190* от *25.05.2015*

Председателю комитета по
социальной политике и защите
прав граждан
Законодательного Собрания
Приморского края

И.С. Чемерису

Уважаемый Игорь Святославович!

На Ваш запрос направляю информацию о независимой оценке качества работы организаций культуры и искусства.

Работа по проведению независимой оценки качества работы организаций культуры и искусства департаментом ведется с начала 2013 года. Изданы приказы департамента № 204 и 207, регламентирующие данную процедуру.

Разработаны и утверждены на заседании Общественного экспертного совета по формированию культурной среды Приморского края **порядок проведения и критерии** независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений культуры и искусства, список оцениваемых учреждений.

Так как все учреждения относятся к разным типам (музеи, театры, библиотеки, образовательные учреждения), но основной целью всех учреждений культуры и искусства является клиентоориентированность, были разработаны следующие критерии проведения независимой оценки качества работы:

- информация об учреждении (доступность, достоверность, наличие сайта - информативность, структура и навигация, контент, внешний вид, функциональность, обновление информации);

Законодательное Собрание
Приморского края
Комитет по социальной политике
и защите прав граждан
Входящий № 13/175
23 июня 2015 г.

- доля посетителей удовлетворенных качеством и доступностью услуг, от числа опрошенных посетителей (количество положительных отзывов/кол-во опрошенных);
- отсутствие обоснованных жалоб от посетителей (отсутствие жалоб в адрес вышестоящей организации);
- выполнение государственного задания по объемным показателям (отчеты учреждений);
- доступность для граждан с ограниченными возможностями здоровья (в т.ч. в удаленном доступе);
- количество упоминаний учреждений в СМИ.

В соответствии с данным порядком **1 раз в квартал** членами Общественного экспертного совета проводилась процедура оценки качества работы организаций и рейтингования. Формировался общий рейтинг и рейтинг по типам учреждения. Данная информация размещалась ежеквартально на официальном сайте Администрации Приморского края.

Так, за период 2013 - 2014 годы проведено **4 заседания** Общественного экспертного совета по вопросу проведения независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями культуры.

Объектами оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры стали 15 учреждений культуры, подведомственных департаменту культуры Приморского края. Учреждения оценивались по пятибальной шкале.

По результатам проведения оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями культуры департаментом культуры были даны учреждениям рекомендации по разработке планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений.

С 1 января 2015 года в соответствии с принятым федеральным законом № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки

качества оказания организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» оценка качества оказания услуг, предоставляемых краевыми государственными учреждениями культуры, должна осуществляться Общественным советом по формированию культурной среды Приморского края на основании информации, представленной **оператором, проводящим социологические опросы населения** не реже 1 раза в 3 года, не чаще 1 раза в год. Отбор оператора должен осуществляться на конкурсной основе в соответствии с федеральным законом № 44-ФЗ.

По предварительной оценке на проведение социологического опроса необходимо 500,0 тыс. рублей.

В настоящее время решается вопрос, будет ли проводить работу по определению оператора для организации социологического опроса департамент внутренней политики Приморского края, либо департамент культуры Приморского края инициирует внесение изменений в государственную программу «Развитие культуры Приморского края на 2013-2017 годы» в целях финансирования вышеуказанного мероприятия за счет экономии средств, сложившейся по результатам проведения торгов.

Министерством культуры Российской Федерации ведется работа по внедрению пилотного проекта независимой оценки качества работы учреждений культуры.

В соответствии с утвержденным Минкультуры России техническим заданием будет определен оператор – разработчик универсальной информационной системы, с помощью которого будет проведена независимая оценка качества работы организаций культуры на примере одного из субъектов Российской Федерации. В ходе проведения пилотного проекта будут отработаны вопросы методики проведения социологических исследований в зависимости от типа учреждения культуры и эффективность различных способов получения информации о мнении потребителей услуг учреждений культуры.

По результатам пилотного проекта регионам будут направлены соответствующие рекомендации, на основании которых будут сформированы и утверждены Общественным экспертным советом новые критерии оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры, подведомственными департаменту.

С уважением,

Заместитель директор департамента



М.М. Бурдело

Т.А. Гатина,
2412724