

ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГАУК НАМТ «ГЛОБУС»

1. Общие положения

1.1. Положение о системе оценки качества ГАУК НАМТ «Глобус» представляет собой совокупность норм и правил, обеспечивающих оценку эффективности деятельности театра, предоставления услуг с учетом запросов потребителей услуг.

1.2. Положение о системе оценки качества ГАУК НАМТ «Глобус» разработано в рамках реализации модели управления качеством в театре «Глобус».

1.3. Положение о системе оценки качества ГАУК НАМТ «Глобус» (далее по тексту - СОК) включает контроль, оценку, анализ эффективности деятельности театра и качество предоставления услуг.

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

1.5. Объектами оценки качества являются:

- результат предоставления услуг театром;
- условия, обеспечивающие предоставление услуг;
- результаты деятельности театра.

2. Цели, задачи и принципы системы оценки качества

ГАУК НАМТ «Глобус»

2.1. Основная цель СОК – получение, оценка, анализ и совершенствование управления качеством в театре на всех уровнях, предоставления достоверной информации о качестве предоставления услуг в театре и эффективности деятельности театра.

2.2. Основные задачи СОК:

- осуществление независимой, объективной внутренней и внешней оценки качества в театре;
- формирование динамики развития театра;
- создание системы экономического мониторинга и контроля деятельности театра;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве услуг в театре всем категориям пользователей;
- обеспечение условий для самооценки и самоконтроля;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития театра;

- привлечение общественного совета по независимой оценке качества к внешней оценке качества предоставления услуг театра.

2.3. Основные принципы, положенные в основу СОК:

- гибкость, мобильность непрерывность развития с учетом социально-экономических особенностей Новосибирской области;

- системно-целевая направленность формирования информационных ресурсов СОК;

- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг, нормативный характер формирования и развития СОК;

- открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

- реалистичность требований, норм и показателей качества услуг, их социальная и личностная значимость; оптимальность их количества.

2.4. СОК создана на основе:

- анализа имеющихся способов оценки качества услуг, эффективности деятельности театра;

- определения объемов и параметров информации, необходимой о качестве в театре;

- определения объектов оценки;

- определения показателей, норм и критериев оценки;

- разработки инструментария оценки;

- информационного обеспечения реализации СОК.

3. Механизмы системы оценки качества в театре

3.1. К основным механизмам СОК относятся:

- стандарты предоставления услуг;

- государственное задание театру на предоставление услуг;

- мониторинг качества;

- внутренняя и внешняя оценка результатов деятельности театра, 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 (основных и руководящих работников), предполагающая зависимость распределения стимулирующих и поощрительных выплат от качества результатов;

- участие общественного совета по независимой оценке качества в независимой экспертизе и оценке качества предоставления услуг и результатов деятельности театра;

- публичная отчетность о реализации концепции управления качеством.

- подготовка, размещение на сайте театра и выполнение планов мероприятий по улучшению качества деятельности театра по результатам проведения независимой оценки качества.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Оценка качества предполагает:

- оценку качества оказания услуг театром;
- оценку эффективности деятельности театра.

4.2. В рамках СОК 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 театра.

4.3. Номенклатура показателей качества в СОК представлена:

- перечнем общих показателей для оценки эффективности деятельности ГАУК НАМТ «Глобус»;
- показателями реализации Концепции долгосрочного развития ГАУК НАМТ «Глобус», «Дорожной карты».

4.4. Общими критериями оказания услуг являются:

- открытость и доступность информации о театре;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников театра;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

5. Методы и формы проведения контроля качества

5.1. Контроль в рамках Регламента проводится в соответствии с Порядком, утвержденным приказом директора театра (Приложение №2 к приказу).

5.2. Основными методами контроля являются:

- статистический контроль путем сбора и анализа статистической отчетности, отчетности выполнения государственного задания;
- метод экспертизы в рамках проведения экспертной оценки творческой составляющей деятельности театра;
- 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.);

- проведение мероприятий общественного совета по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры, утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 727;

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

5.3. В рамках контроля учреждений используются следующие формы:

- самоконтроль учреждения;

- внешний контроль;

- внутренний и внешний аудит;

- независимая оценка качества предоставления услуг театром общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры;

- статистическая и другие виды отчетности и др.

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

5.5. На основании предложений министерства культуры НСО и общественного совета театр в недельный срок должен разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества своей работы по форме:

№ п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

5.6. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе, на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг театра.

5.7. Театр предоставляет планы в министерство культуры и размещает на своем сайте, обеспечивает их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

6. Мониторинг и анализ

6.1. Мониторинг и оценка качества в рамках СОК проводится в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора театра (Приложение №3 к приказу от 26.02.2013 №61-д с последними изменениями).

6.2. Проведение мониторинга и оценки качества театра проводится в плановом порядке, в исключительных случаях Министерство культуры Новосибирской области издает приказ или утверждает техническое задание на проведение оперативного управленческого или проблемного

мониторинга. Мониторинг проводится также общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры по решению, принятому на заседании совета.

6.2.1. Мониторинг и управление на его основе качеством в театре осуществляется на уровне:

- Новосибирской области;
- театра «Глобус».

6.3. Анализ данных представляет информацию, относящуюся:

- к удовлетворенности потребителей;
- к соответствию предоставления услуг общим требованиям, представленным в стандартах;
- к характеристикам протекания процессов развития в театре;
- к эффективности деятельности театра.

6.3.1. Результаты анализов используются:

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

Результаты анализа представляются ежегодно в докладе руководителю в

Рисунок 1

итогах деятельности в театре.

7.4. Результаты оценки качества в театре доводятся до сведения пользователей данной информации.

7. Потребители результатов

деятельности системы оценки качества

7.1. Потребителями результатов СОК являются субъекты, заинтересованные в использовании СОК как источника объективной и достоверной информации о качестве услуг в театре.

Среди групп потребителей выделяются:

- государство – органы власти на всех уровнях;
- 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, общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

8.2. Директор театра ежегодно информирует сотрудников театра и потребителей услуг об итогах деятельности и состоянии качества в театре на общем собрании трудового коллектива и на официальном сайте театра.

**ПОРЯДОК
КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ГАУК НАМТ
«ГЛОБУС» СТАНДАРТАМ ОБЩИХ ТРЕБОВАНИЙ К
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ**

1. Контроль и оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг театром (далее контроль и оценка качества услуг) стандартам общих требований предоставления услуг (далее стандартам) производится в рамках системы оценки качества в ГАУК НАМТ «Глобус» (СОК).

2. Настоящее Положение устанавливает единый порядок организации и проведения *внутреннего контроля* за соответствием качества предоставляемых театром услуг установленным стандартам.

3. Целью внутреннего контроля и оценки качества услуг является обеспечение прав всех категорий потребителей на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей в театральной сфере, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4. Задачами контроля и оценки качества услуг являются:

- проведение контроля и оценки качества услуг, оказанных потребителям;
- выявление нарушений требований стандарта, установление причин их возникновения и степени их влияния на уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, безопасность для жизни и здоровья;
- регистрация результатов проведенного контроля и оценки качества услуг;
- оценка выводов о качестве услуг, оказываемым театром;
- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических ресурсов при организации услуг;
- оценка организационных технологий оказания услуг;
- изучение удовлетворенности потребителей оказанными театром услугами;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга показателей эффективности деятельности театра со стороны руководства театра и данных полученных при проведении мониторинга общественного совета по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры, утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 727;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг.

5. По итогам проведенного контроля и оценки качества услуг театра разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством в театре:

- принятие директором театра управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг;

- планирование мероприятий, направленных на устранение причин возникновения нарушений, повышение качества оказываемых театром услуг;

- осуществление контроля над реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

6. Контроль и оценка качества услуг проводится во всех службах и отделах театра, оказывающих услугу по показу спектаклей, концертов и иных программ, а также общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

7. Контроль и оценка качества услуг осуществляется по трехуровневой системе:

- первый уровень контроля – руководители отделов театра;

- второй уровень контроля – руководители служб театра;

- третий уровень контроля – заместитель директора театра.

8. Контроль и оценку качества услуг театра также осуществляет общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

9. Ответственные за проведение контроля и оценку качества услуг несут персональную ответственность за объективность оценки качества оказанной услуги в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. В обязательном порядке контролю и оценке качества услуг, оказываемых театром, подлежат следующие случаи:

- случаи, сопровождающиеся жалобами потребителей;

- случаи, при проверке которых контролирующими органами были выявлены нарушения;

- несчастные случаи в театре.

11. Случаи, подлежащие контролю и оценке качества услуг театра в обязательном порядке, отбираются для проверки и проверяются в первую очередь. Все прочие случаи оказания услуг должны иметь одинаковую возможность быть подвергнутыми проверке.

12. При проведении контроля и оценки качества услуг ответственные за проведение контроля руководствуются: принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения»,

нормами «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

13. При проведении контроля и оценки качества услуг используются следующие критерии качества:

- открытость и доступность информации о театре;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников театра;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

14. В результате контроля и оценки качества услуг рассчитываются показатели для оценки эффективности деятельности театра, утвержденные приказом по театру от 29.12.2012 №428.

15. Отчет по выполнению требований стандарта по форме, прилагаемой к порядку, предоставляется в отдел прогнозирования, экономического и стратегического развития министерства культуры Новосибирской области ежегодно до 25 декабря текущего года на основании актов внутренних и внешних контрольных мероприятий, а также претензий потребителей.

16. Отчет хранится в номенклатуре дел театра 3 года.

17. Социологические исследования по выявлению мнения потребителей о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса и др.) еженедельно. Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры проводит контроль и оценку качества услуг, оказываемых театром, на основании решения принятого на заседании совета.

18. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- определение числа респондентов;
- проведение опроса потребителей услуг;
- подведение итогов проведенного опроса потребителей услуг;
- составление аналитического отчета и предложений по итогам исследования;
- осуществление иных полномочий.

19. Опрос населения может проводиться в театре, по месту жительства участников опроса, онлайн-голосований в сети Интернет и иными способами, определенными общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

19. Аналитический отчет и предложения о результатах проведенного исследования предоставляется директору театра.

20. Определение соответствия фактически предоставляемых услуг стандартам производится двумя путями:

- через определение значений объективных, показателей соответствия стандартам, существующему законодательству и пр.;
- анализ результатов опроса потребителей услуг о степени удовлетворенности качеством услуг;
- анализ, представленный общественным советом по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры.

21. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых театром услуг стандартам производится по двум группам показателей:

По первой группе по следующим критериям:

Критерий	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие нарушений требований стандартов, выявленных в ходе контрольных мероприятий	1,0	Услуги соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	0,1	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам

По второй группе:

№ п/п	Степень удовлетворенности потребителей услуги	Численное значение
1	Очень высокая степень удовлетворенности	от 0,9 до 1,0
2	Высокая степень удовлетворенности	от 0,75 до 0,9
3	Допустимая степень удовлетворенности	от 0,65 до 0,75
4	Низкая степень удовлетворенности	от 0,5 до 0,65
5	Недопустимая степень удовлетворенности	от 0,0 до 0,5