

**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.

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

- Новосибирской области;
- театра «Глобус».

6.4. 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.

6.4.1. 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 руководителя об итогах деятельности в театре.

6.5. 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.

7.2. 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.