



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ № 150

г. Петропавловск-Камчатский

«02» июня 2017 года

Об утверждении Положения о рейтинговании краевых государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края, в рамках независимой системы оценки качества предоставления услуг и информационной активности

В целях повышения качества услуг, предоставляемых населению краевыми государственными учреждениями культуры, а также повышения эффективности работы краевых государственных учреждений культуры в сфере информирования населения о своей деятельности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о рейтинговании краевых государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края, в рамках независимой системы оценки качества предоставления услуг и информационной активности согласно приложению.
2. Настоящий приказ вступает в силу с 01 июля 2017 года.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника отдела культурной политики и охраны культурного наследия Большакову Е.А.

Министр

 С.В. Айгистова

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РЕЙТИНГОВАНИИ КРАЕВЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ КАМЧАТСКОГО КРАЯ, В РАМКАХ
НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ИНФОРМАЦИОННОЙ АКТИВНОСТИ**

Целями и задачами ведения рейтинга краевых государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края (далее – Учреждения и Министерство, соответственно), в рамках независимой системы оценки качества предоставления услуг и информационной активности является информирование граждан о текущем состоянии рынка услуг в сфере культуры в Камчатском крае, а также поступательное повышение качества предоставления Учреждениями данных услуг.

1. Общие положения.

1.1. Рейтинг Учреждений (далее - рейтинг), осуществляется отделом культурной политики и охраны культурного населения Министерства (далее – отдел).

1.2. Система рейтингования распространяется на Учреждения, непосредственно оказывающие услуги населению.

1.3. Рейтинг формируется отделом ежеквартально и по итогам года на основании располагаемых данных.

1.4. Результаты рейтингования размещаются на официальной странице Министерства официального сайта Правительства Камчатского края в сети «Интернет» - <http://www.kamgov.ru/mincult/> (далее – страница Министерства), на Едином портале культуры Камчатского края - <http://kameculture.ru/>, и направляется для размещения в средства массовой информации (далее - СМИ).

1.5. Результаты рейтинга являются показателями эффективности деятельности Учреждений и учитываются при премировании их руководителей.

2. Принципы рейтингования

2.1. Рейтингование осуществляется по 100-бальной шкале. Шкала суммируется по формуле:

$R = r_1 + r_2 + r_3 + r_4$, где:

r_1 рассчитывается на основании данных, полученных в ходе проведения независимой оценки качества (далее - НОК) оказания услуг Учреждениями;

r_2 рассчитывается на основании данных об исполнении мероприятий, направленных на устранение недостатков в работе, выявленных в ходе НОК, и на улучшения качества оказания услуг населению;

r_3 рассчитывается на основании данных мониторингов удовлетворенности потребителей услуг в сфере культуры качеством их предоставления;

r_4 рассчитывается на основании данных об информационной активности Учреждений в автоматизированной информационной системе «Единое информационное пространство в сфере культуры» (далее – АИС ЕИПСК).

2.2. Расчеты показателя r_1 .

2.2.1. НОК оказания услуг Учреждениями, осуществляется Общественным Советом при Министерстве (далее - Совет) не реже одного раза в три года в соответствии с федеральным законодательством, регулирующим данную сферу деятельности.

2.2.2. Данные для расчета значения показателя по разделу НОК берутся из аналитического отчета организации-оператора по итогам проведения НОК.

2.2.3. Значение показателя по разделу НОК учитывается при расчетах рейтинга каждого квартала и итоговых рейтингов на протяжении срока действия данных результатов (до проведения следующей оценки).

2.2.4. Показатель определяется следующим образом:

Доля, которую результат НОК в баллах составляет от максимально возможного количества баллов (в %)	Значение показателя r_1
От 75 до 100 %	30
От 60 до 75 %	20
От 50 до 60 %	10
Менее 50 %	0

Максимально возможное количество баллов $r_1 = 30$ баллов.

2.3. Расчеты показателя r_2 .

2.3.1. В целях улучшения качества оказания услуг населению, Учреждения утверждают ежегодный план мероприятий по форме, согласно приложению 1 к настоящему положению.

2.3.2. Отчеты об исполнении мероприятий, направленных на устранение недостатков в работе, выявленных в ходе НОК, и на улучшения качества оказания услуг населению, направляются Учреждениями в адрес Министерства ежеквартально не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, по форме, согласно приложению 2 к настоящему положению.

2.3.3. Значение показателя по разделу об исполнении мероприятий, направленных на устранение недостатков в работе, выявленных в ходе НОК, и на улучшение качества оказания услуг населению корректируется ежеквартально на основании отчетов, предоставляемых Учреждениями.

2.3.4. Данный показатель определяется по формуле:

$$r_2 = \Sigma p_1 + \Sigma p_2, \text{ где:}$$

Показатель Σp_1 рассчитывается по данным о мероприятиях, направленных на устранение недостатков в работе, выявленных в ходе НОК.

$$\Sigma p_1 = p_{1j1} + p_{1j2} + p_{1j3} + \dots + p_{1j15}$$

Наличие в отчетном периоде мероприятий, направленных на устранение недостатков в работе, выявленных в ходе НОК, равно 1 баллу по каждому из пунктов с j1 по j15. Отсутствие мероприятий – 0 баллов. При устранении в текущем периоде недостатка в работе, выявленных в ходе НОК, в последующие периоды значение пункта учитывается как 1 балл до истечения срока действия НОК (до проведения следующей оценки).

Показатель Σp_2 рассчитывается по данным о мероприятиях, направленных на повышение качества работы в указанном направлении.

$$\Sigma p_2 = p_{2j1} + p_{2j2} + p_{2j3} + \dots + p_{2j15}$$

Наличие в отчетный период мероприятий, направленных на повышение качества работы в указанном направлении, равно 2 баллам по пунктам с j1 по j14. Отсутствие мероприятий – 0 баллов.

	Наименование контрольного показателя	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		p2.1	Повышение качества работы в указанном направлении		p2.2
		Исполненные мероприятия	Достигнутый результат		Исполненные мероприятия	Достигнутый результат	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации			0-1			0-2
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры			0-1			0-2
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения			0-1			0-2
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)			0-1			0-2
j5	Удобство графика работы организации культуры			0-1			0-2
j6	Доступность услуг для инвалидов			0-1			0-2
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры			0-1			0-2
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры			0-1			0-2
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры			0-1			0-2

j10	Компетентность персонала организации культуры			0-1			0-2
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом			0-1			0-2
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры			0-1			0-2
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»			0-1			0-2
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры			0-1			0-2
j15	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»			0-1			0-2

Максимально возможное количество баллов $\Sigma p_1 = 15$ баллов.

Максимально возможное количество баллов $\Sigma p_2 = 30$ баллов.

Максимально возможное количество баллов $r_2 = 45$ баллов.

2.4. Расчеты показателя r_3 .

2.4.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг качеством их предоставления, проводится каждым Учреждением самостоятельно не реже одного раза в год с использованием автоматизированных интернет-сервисов для проведения опросов общественного мнения (пример – сервис <https://www.surveymonkey.ru/>, или аналогичный).

2.4.2. Данные для расчета значения показателя по разделу мониторинга удовлетворенности потребителей услуг качеством их предоставления генерируются посредством выбранного Учреждением для проведения мониторинга автоматизированным интернет-сервисом.

2.4.3. Значение показателя r_3 учитывается при расчетах рейтинга каждого квартала и итоговых рейтингов на протяжении срока действия данных результатов (до опубликования результатов следующего мониторинга).

2.4.4. Данный показатель определяется по формуле:

$r_3 = u_1 + u_2$, где:

u_1 - доля респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг учреждения (в %);

u_2 - количество респондентов.

Наименование показателя	Значение показателя
Показатель u_1 . Доля респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг учреждения (в %)	
Выше планового значения целевого показателя в соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края от 25.02.2013 № 69-РП «Об утверждении Плана мероприятий ("дорожная карта") по повышению эффективности и качества услуг в сфере культуры в Камчатском крае» (далее – целевое значение)	7
От 50 % до планового значения	4
Менее 50 %	2
Не предоставлен отчет	0
Показатель u_2 . Количество респондентов	
Более 150	7
От 100 до 150	4
Менее 100	2
Не предоставлен отчет	0

Максимально возможное количество баллов $u_1 = 7$ баллов.

Максимально возможное количество баллов $u_2 = 7$ баллов.

Максимально возможное количество баллов $r_3 = 14$ баллов.

В соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края от 25.02.2013 № 69-РП «Об утверждении Плана мероприятий ("дорожная карта") по повышению эффективности и качества услуг в сфере культуры в Камчатском крае», достижения уровня целевого показателя (индикатора):

9) повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры:

2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
78	83	88	90

2.5. Расчеты показателя r_4 .

2.5.1. Отчеты об информационной активности Учреждений, подведомственных Министерству, в АИС ЕИПСК направляют в адрес Министерства в соответствии с приказом Министерства от 12.08.2016 № 165.

2.5.2. Показатель определяется в соответствии с достижением / недостижением среднемесячного планового показателя по количеству размещенных информационных сообщений на федеральных сайтах системы АИС ЕИПСК следующим образом:

Наименование показателя	Значение показателя г₄
Выше планового значения	11
Ниже планового значения	6
Не предоставлен отчет	0

Максимально возможное количество баллов **г₄ = 11 баллов.**

Среднемесячный плановый показатель по количеству размещенных информационных сообщений на федеральных сайтах системы АИС ЕИПСК:

Вид организации	Значение среднемесячного планового показателя по количеству размещенных информационных сообщений на федеральных сайтах системы АИС ЕИПСК
Концертно-театральные организации	10
Культурно-досуговые организации	6
Музеи	5
Библиотеки	10
Образовательные организации	6

Приложение 1
к Положению о рейтинговании краевых
государственных учреждений культуры,
подведомственных Министерству культуры
Камчатского края

**ФОРМА ЕЖЕГОДНОГО ПЛАНА ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

наименование учреждения

плановый период

Наименование контрольного показателя	Максимально возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Устранение выявленных в ходе НОК недостатков		Повышение качества работы в указанном направлении		
			Плановые мероприятия	Сроки реализации	Плановые мероприятия	Сроки реализации	Ожидаемые результаты, контрольные события
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10		1. 2. 3.		1. 2. 3.		
Комфортность условий пресыования в организации культуры	10		1. 2. 3.		1. 2. 3.		

[illegible]

Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10				1. 2. 3.				1. 2. 3.
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10				1. 2. 3.				1. 2. 3.
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	20				1. 2. 3.				1. 2. 3.

**ФОРМА КВАРТАЛЬНОГО ОТЧЕТА О МЕРОПРИЯТИЯХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УСТРАНЕНИЕ
НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА,
И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

наименование учреждения				
отчетный период				
Наименование контрольного показателя	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		Повышение качества работы в указанном направлении	
	Исполненные мероприятия	Достигнутый результат	Исполненные мероприятия	Достигнутый результат
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации				
Комфортность условий пребывания в организации культуры				
Дополнительные услуги и доступность их получения				
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)				
Удобство графика работы организации культуры				

Доступность услуг для инвалидов					
Соблюдение режима работы организацией культуры					
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры					
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры					
Компетентность персонала организации культуры					
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом					
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры					
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»					
Удовлетворенность качеством и содержанием полнотрафических материалов организации культуры					
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры».					

размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»				
--	--	--	--	--