



**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	Максимальное возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		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 пребывания в организации культуры	10		1. 2. 3.		1. 2. 3.		

Дополнительные услуги и доступность их получения	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Удобство графика работы организации культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Доступность услуг для инвалидов	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Соблюдение режима работы организацией культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Компетентность персонала организации культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	1. 2. 3.	1. 2. 3.						1. 2. 3.

<p>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</p>	10		1. 2. 3.			1. 2. 3.					
<p>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</p>	10		1. 2. 3.			1. 2. 3.					
<p>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»</p>	20		1. 2. 3.			1. 2. 3.					

Приложение 2
к Положению о рейтинговании краевых
государственных учреждений культуры,
подведомственных Министерству культуры
Камчатского края

**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						
Дорожелательность 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 полнотрафаретских 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».						

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