

Утвержден Общественным  
Советом при Министерстве  
культуры Камчатского края от  
04.02.2014

**ПОРЯДОК  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в мероприятиях по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере культуры (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений культуры, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и <http://minsocdem.samregion.ru>;

- при Министерстве культуры Камчатского края, уполномоченном на проведение оценки качества работы учреждений, создается общественный Совет (далее – Совет), в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, и составление рейтинга деятельности учреждений;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют представители общественных организаций и

профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными областными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, колл-опросы, онлайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на <http://minsocdem.samregion.ru>;

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются учреждения государственной, муниципальной и иной формы собственности, созданные для оказания услуг в сферах социального обслуживания.

Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджетов Камчатского края.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организация (подготовка методических материалов) проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Министерством.

## **II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- типы и перечень учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге качества (приложение 1);

- критерии и показатели оценки качества работы учреждений (приложение 2);

- проекты форм анкет для опросов (приложение 3);

- программу мониторинга качества работы учреждений культуры.

II этап – осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг учреждениями культуры:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;
- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;
- размещение информации в сети «Интернет».

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- составление рейтинга учреждений;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Совета и информацию о рейтингах на сайте [www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru);
- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- типов и перечня учреждений;
- показателей оценки качества работы учреждений;
- проекта формы анкет для опросов;
- порядка проведения независимой оценки качества;

7. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По решению Совета могут быть изменены.

Совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным.

### **III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений.**

11. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания  $I_k$  рассчитывается по следующей формуле:

$$I_k = \sum_{i=1}^n W_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

$k_i^{10}$  - значение показателя  $k_i$  по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в Приложении № 3 к Порядку);

$W_i$  - значение весового коэффициента показателя  $k_i$ , при этом сумма всех весовых коэффициентов  $\sum_{i=1}^n W_i = 1$ .

Значения весовых коэффициентов показателей  $k_i$  устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой

значимости показателей  $k_i$  по десятибалльной шкале в соответствии с к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

12. Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае

значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В

этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10$$

, где:

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей  $k_i$  в исходной единице измерения устанавливается общественным советом методом экспертных оценок.

13. На основании рейтинга общественный совет направляет в Министерство:

- 1) информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- 2) предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

14. В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественного Совета;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

Перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки  
качества работы учреждений, предоставляющих  
социальные услуги в сфере культуры

| Всего библиотек<br>в Камчатском<br>крае | Государственные<br>центральные библиотеки<br>В Камчатском крае  | Муниципальные библиотеки<br>В Камчатском крае   |
|---|---|---|
| 106 учреждений                          | <b>«КГУ «Камчатская краевая<br/>научная библиотека<br/>им.С.П.Крашенинникова»</b>   | 1. <b>МБУК «Централизованная<br/>библиотечная система»</b><br>684090, г. Вилючинск,<br>ул.Приморская, 6   |
|   | <b>КГУ «Камчатская краевая<br/>детская библиотека<br/>имени В. Кручины»</b><br>683006, г. Петропавловск-<br>Камчатский, Бульвар Пийпа, 7  | 2. <b>МБУК «Межпоселенческая<br/>централизованная библиотечная<br/>система»</b><br><b>Елизовского муниципального<br/>района</b><br>684010, г. Елизово, ул. Рябикова, 40   |
|   | <b>КГУ «Корякская<br/>централизованная<br/>библиотечная система имени<br/>Кеккетьна»</b><br>688000, Камчатский край,<br>Тигильский район, п. Палана,<br>ул. 50 лет комсомола Камчатки,<br>1 | 3. <b>МБУК «Карагинская<br/>межпоселенческая<br/>централизованная библиотечная<br/>система»</b><br>688700, Камчатский край,<br>Карагинский район, п. Оссора, ул.<br>Советская, 72   |
|   |   | 4. <b>МКУ «Мильковская<br/>библиотечная система»</b><br>684300, с. Мильково, ул. Пушкина,<br>4-1  |
|   |   | 5. <b>МБУК Олюторского<br/>муниципального района<br/>«Межпоселенческая<br/>централизованная<br/>библиотечная система»</b>   |
|   |   | 6. <b>МКУК «Тигильская<br/>межпоселенческая<br/>централизованная библиотечная<br/>система»</b><br>688600, Камчатский край,<br>Тигильский район, с. Тигиль, ул.<br>Партизанская, 40  |
|   |   | 7. <b>МБУК «Межпоселенческая<br/>централизованная библиотечная<br/>система»</b><br><b>Усть-Большерецкого<br/>муниципального района</b><br>684100, Камчатский край, Усть-<br>Большерецкий район, с. Усть-<br>Большерецк, ул. Октябрьская, 10 |
|   |   | 8. <b>МКУ «Библиотечная система<br/>Усть-Камчатского</b>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <b>сельского поселения»</b><br>684415, Камчатский край, Усть-Камчатский район, п. Усть-Камчатск, ул. Советская, 1  |
|  |  | <b>9. МКУК «Пенжинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»</b><br>688850, Камчатский край, Пенжинский район, с. Каменское, ул. Ленина, 21                |
|  |  | <b>10. МБУ «Никольская районная библиотека имени Витуса Беринга»</b><br>684500, Камчатский край, Алеутский район, с. Никольское, ул. 50 лет Октября, 12                      |
|  |  | <b>11.МБУК «Центральная городская библиотека»</b><br><b>Ул.Набережная, 20</b>  |
|  |  | <b>12. Быстринская «Межпоселенческая центральная библиотечная система им. К. С. Черканова»</b><br>684350, Камчатский край, Быстринский район, с Эссо, ул. 50 лет Октября, 11 |
|  |  | <b>13. Соболевское библиотечное объединение</b><br>684200, Камчатский край, Соболевский район, с. Соболево, ул. Советская, 26  |



## АНКЕТА

### по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (в зависимости от типа организации социального обслуживания)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы библиотеки, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию обслуживания за получением социальных услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления услуг:

хорошо информирован (а)

слабо информирован (а)

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления услуг? Вам здесь комфортно:

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не

удовлетворяет) \_\_\_\_\_

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

да

нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

очередь на получение услуг отсутствует

незначительный период пребывал (а) в очереди

период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не

удовлетворяет) \_\_\_\_\_

8. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

полностью

частично

не удовлетворяет

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

полностью

частично

не удовлетворяет

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

да

нет

пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества  
предоставляемых  
социальных услуг:

---

---

---

Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

## Перечень показателей оценки качества работы учреждений культуры

| Наименование показателя   | Источник информации                                | Значимость показателя баллы (макс=10) |
|---|--|---------------------------------------|
| 1. Открытость и доступность информации об организации:  |  |                                       |
| 1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>   | <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> |                                       |
| 4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)                  | Опрос получателей социальных услуг                 |                                       |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:  |  |                                       |
| 2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого              | Статистика   |                                       |
| 3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)                     | Опрос получателей социальных услуг                 |                                       |
| 3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:   |  |                                       |
| 1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания  | Опрос получателей социальных услуг                 |                                       |
| 2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как значительное, от числа опрошенных (%)  | Опрос получателей социальных услуг                 |                                       |
| 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:  |  |                                       |
| 1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%) | Опрос получателей социальных услуг                 |                                       |
| 2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)                                  | Опрос граждан-получателей социальных услуг         |                                       |
| 5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:  |  |                                       |
| 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)  | Опрос граждан-получателей социальных услуг         |                                       |
| 2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)       | Опрос граждан-получателей социальных               |                                       |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | услуг                                      |  |
| 3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)                       | Опрос граждан-получателей социальных услуг |  |
| 5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг) | Официальная статистика                     |  |
| 7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (спортивных, досуговых, профилактических и пр.) (%)                   | Опрос граждан-получателей социальных услуг |  |

План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры

Наименование учреждения культуры: \_\_\_\_\_

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