**Независимая оценка качества в сфере культуры в Камчатском крае**

*(информация актуализирована по состоянию на 17.04.2017)*

Сеть учреждений культуры Камчатского края представлена деятельностью 131 учреждений культуры (со 107 филиалами). Независимой оценке качества предоставления учреждениями услуг в сфере культуры подлежат **95 учреждений** (за исключением 32-х образовательных учреждений в сфере культуры, а также 4-х организаций, исключенных из перечня учреждений, подлежащих оценке, в связи с письмом Министерства культуры Российской Федерации от 30.11.2016 № 358-01-39-СО). Для обеспечения полного охвата мероприятиями независимой оценки качества учреждений культуры на территории региона в 2017 году необходимо провести оценку в отношении 71 учреждений, в числе которых:

- 17 библиотек (с 74 филиалами), в отношении которых независимая оценка качества проводилась в 2014 году и срок её действия подошел к концу;

- 53 культурно-досуговых учреждения (с 18 филиалами);

- 1 зоопарк.

В период 2014-2016 годы была проведена независимая оценка качества предоставления услуг в отношении 42-х учреждений культуры в камчатском крае: 17 муниципальных библиотек (2014 год), 12-ти музеев и 1-го культурно-досугового учреждения (2015 год), 10-ти краевых государственных учреждений культуры и 2-х учреждений Тигильского муниципального района – библиотечной системы и культурно-досугового учреждения (2016 год). Истек срок действия оценки, проведенной в 2014 году в отношении 17 муниципальных библиотек, данные учреждения включены в перечень учреждений, подлежащих НОК в текущем году.

В 2015 году среднее значение показателя «Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг по учреждениям культуры» значительно превысило плановое значение (87 % фактическое значение при 78 % планового). Данный показатель в отношении учреждений, проходивших НОК в 2016 году, составил 78,48 %. По результатам оценки в динамике мы наблюдаем небольшое отставание от планового значения (82,74 % фактическое значение [(87+77,2)/2] при плановом значении в 83 %). Данное отклонение от плановых показателей в 2016 году было обусловлено следующими факторами:

1. Отсутствие официального сайта у КГБУ «Корякская централизованная библиотечная система Кеккетына». В данное время ведутся работы по созданию сайта учреждения, плановый период начала его работы – III квартал 2017 года.

2. Размещение КГБУ «Камчатская краевая детская библиотека имени В. Кручины» на время проведения работ по капитальному ремонту нового здания библиотеки в приспособленном помещении, в связи с чем отсутствовала возможность качественного предоставления услуг населению, в том числе и размещения информации на официальном сайте учреждения. В настоящее время под нужды библиотеки выделено новое современное здание, открытие которого состоялось 16 февраля 2017 года. Учреждением также ведутся работы по реорганизации официального сайта учреждения.

3. Отсутствие концертного зала у КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение». Несмотря на это учреждение занимает одну из лидирующих позиций в общем рейтинге, сумев организовать свою деятельность на договорных условиях на базе имеющихся в регионе концертных площадок на уровне, удовлетворяющем потребительский спрос. Тем не менее отсутствие достаточных собственных материальных ресурсов снизило удовлетворенность потребителей качеством услуг, предоставляемых учреждением. В частности, респонденты указывали на отсутствие возможности возобновления практики филармонических абонементов. В целях повышения качества оказания услуг населению в текущем году под нужды учреждения выделено специальное помещение с концертным залом на 340 посадочных мест. Открытие традиционного ежегодного фестиваля искусств «Камчатская весна – 2017» (23 марта 2017 года) пройдет уже в новом концертном зале.

Выявленные недочеты в части предоставления учреждениями информации на собственном официальном сайте, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных услугах (<http://bus.gov.ru/>) устранены. Мониторинг актуализации размещенной информации проводится как в рамках мониторинга исполнения государственных заданий учреждениями, так и в рамках целевых комплексных проверок. С 01 по 10 августа 2016 года был проведен мониторинг официальных сайтов на их соответствие Приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». По результатам мониторинга в учреждения были направлены соответствующие рекомендации.

В пятерку лидеров в рейтинге учреждений культуры по итогам 2015-2016 года входят:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Фактический бал** | **Максимальный бал** | **Процент** | **Место в рейтинге** |
| КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»  | 94,68 | 114 | 83,05 | 1 |
| КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»  | 103,2 | 130 | 79,38 | 2 |
| КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»  | 101,4 | 130 | 78,00 | 3 |
| КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»  | 87,73 | 114 | 76,96 | 4 |
| КГАУ «Камчатский театр кукол»  | 87,55 | 114 | 76,80 | 5 |

**Мероприятия по организации независимой оценки качества в сфере культуры в 2017 году**

Перечень учреждений культуры Камчатского края, подлежащих НОК в 2017 году, утвержден решением Общественного Совета при Министерстве культуры Камчатского края (далее - Совета) от 16.02.2017 года. В него включено 71 муниципальное учреждение культуры (библиотеки, культурно-досуговые учреждения и зоопарк). Решение о централизованном проведении НОК работы муниципальных учреждений культуры Советом принято в связи с отказом органов исполнительной власти местного самоуправления от реализации своего права на самостоятельное проведение НОК в отношении подведомственных учреждений культуры, так как организационные условия для этого ранее муниципалитетами не были созданы.

В настоящее время ведется работа по организации условий реализации права на самостоятельное проведение НОК на муниципальном уровне. Проведен мониторинг наличия общественных советов, наделенных полномочиями по НОК, при органах исполнительной власти местного самоуправления (далее – ОИВ МСУ) в регионе. Установлено, что в четырех муниципальных районах отсутствуют общественные советы при ОИВ МСУ, из 10-ти действующих общественных советов при ОИВ МСУ пять не наделены полномочиями по НОК. В муниципалитетах не назначены специалисты, ответственные за размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте <https://bus.gov.ru>, во исполнение пункта 5 порядка размещения информации о результатах НОК, утвержденного приказом Министерства Финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н. Информация о действующих общественных советах при ОИВ МСУ не размещена на официальном сайте <https://bus.gov.ru>. Рекомендации по организации системы НОК на муниципальном уровне в срок до 01 декабря 2017 года по инициативе Министерства включены в протокол заседания Совета по вопросам экономического развития муниципальных образований в Камчатском крае от 27.03.2017 года.

На сегодняшний день во всех муниципальных районах и городских округах Камчатского края назначены специалисты, курирующие НОК в сфере культуры, на которых возложена функция по организационному содействию проведения НОК подведомственных учреждений в 2017 году. Полученный специалистами практический опыт также будет способствовать развитию системы НОК на муниципальном уровне.

В целях размещения перечня учреждений культуры, подлежащих НОК в 2017 году, совместно со специалистами муниципальных администраций была проведена актуализация сведений о муниципальных учреждениях культуры. В ходе мониторинга были уточнены данные, которыми ранее располагал Совет, в связи с чем возникла необходимость скорректировать перечень учреждений культуры Камчатского края, подлежащих НОК в 2017 году, утвержденный ранее решением Совета. Данные корректировки согласованы с председателем Совета и будут вынесены на согласование Советом на очередном его заседании, которое запланировано на 12.04.2017 года.

На сегодняшний день перечень учреждений культуры, подлежащих НОК в 2017 году, в полном объеме размещен на официальном сайте <https://bus.gov.ru>.

Со стороны двух организаций поступили коммерческие предложения выступить операторами по проведению независимой оценки качества. Данные предложения будут рассмотрены на очередном заседании Совета, запланированного к проведению в апреле (заседание планировалось на 12 апреля 2017 года, но отложено в связи с безвременной кончиной одного из членов Совета и активным участием многих членов Совета в организации поминальных мероприятий, в связи с чем собрать кворум не представлялось возможности).

К рассмотрению на очередном заседании Совета также подготовлен проект технического задания для организации-оператора по проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Полевой период по сбору данных о качестве работы учреждений запланирован на май 2017 года.

Министерство также подготовлен проект Положения о рейтинговании краевых государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края, в рамках независимой системы оценки качества предоставления услуг и информационной активности. Данный рейтинг рассчитывается на основании:

данных, полученных в ходе проведения независимой оценки качества (далее - НОК) оказания услуг учреждениями культуры;

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

данных мониторингов удовлетворенности потребителей услуг в сфере культуры качеством их предоставления;

данных об информационной активности краевых государственных учреждений культуры в АИС «Единое информационное пространство в сфере культуры».

Результаты рейтинга являются показателями эффективности деятельности КГУ, подведомственных Министерству, и влияют на условия премирования их руководителей, в связи с чем в приложения № 1, 2, 3 к приказу Министерства культуры Камчатского края от 11.07.2013 № 182 «Об утверждении показателей и критериев оценки эффективности деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края и условиях премирования их руководителей» потребуется внесение соответствующих изменений.

В настоящее время проект положения о рейтинговании проходит правовую экспертизу.

Информационная кампания, освещающая НОК в сфере культуры региона запланирована на второй квартал 2017 года в рамках следующего плана:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | МЕРОПРИЯТИЕ | СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ |
| 1. | Актуализация информации по НОК на официальной странице Министерства культуры на сайте Правительства Камчатского края | До 15.05.2017 |
| 2. | Подготовка и распространения в СМИ пресс-релиза о начале полевого этапа по сбору информации о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры в Камчатском крае, и о возможности участия в проведении НОК | До 15.05.2017 – подготовка15-30.05.2017 - распространение |
| 3. | Прямой эфир – интервью на канале ВГТРК «Россия» со специалистом Министерства о системе независимой оценки качества предоставления услуг в сфере культуры и возможностях участия в ней | II квартал 2017 года |
| 4. | Размещение информации о результатах НОК в сфере культуры в регионе на официальной странице Министерства культуры на сайте Правительства Камчатского края | До 30.09.2017 года |
| 5. | Подготовка и распространение в СМИ информации о результатах рейтингования в рамках системы НОК | До 30.09.2017 года |
| 6. | Разработка и размещение на Едином портале культуры Камчатского края (<http://kamculture.ru/>) модуля независимой оценки качества | До 30.09.2017 года |
| 7. | Подготовка и распространения в СМИ информации о запуске на Едином портале культуры Камчатского края модуля независимой оценки качества, с помощью которого любой желающий может оставить свою оценку качеству работы любого учреждения культуры в регоне, оказывающего услуги населению | До 30.10.2017 года |