

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры и туризма Администрации города Смоленска

28.11.2016 года
г. Смоленск

№ 2

Присутствовали: председатель Общественного совета Елисеева С.Б., секретарь Самарина В.Е., члены комиссии – Довгань А.Н., Дорогань О.И., Фишман П.А.

Повестка дня:

1. Об отчете оператора – МБУДО «Детская художественная школа им. М.К. Тенишевой» города Смоленска о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры и туризма Администрации города Смоленска: МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово.
2. О результатах рассмотрения результатов независимой оценки МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово.
3. О предложениях по улучшению качества их деятельности.

Слушали: Елисееву Светлану Борисовну – председателя Смоленской региональной организации Российского профсоюза работников культуры, которая представила членам Общественного совета отчет оператора – МБУДО «Детская художественная школа им. М.К. Тенишевой» города Смоленска о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры: МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово.

Выступил: Дорогань Олег Иванович – член Союза писателей России, который подвел итоги и ознакомил всех членов общественного совета с перечнем проверенных учреждений культуры и результатами независимой оценки.

Отчет о результате независимой оценки представлен с разбивкой по способам оценки (см. таблицы 1,2,3,4), согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) и порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (Приложение №1, №2 к методическим рекомендациям).

По показателям, формируемым на основе изучения мнения получателей услуг культурно-досугового обслуживания (таблица 1) можно сделать вывод, что показатели снижены у учреждений по некоторым причинам:

- частичное несоответствие материально – технической базы учреждений культуры,
- недостаточное обеспечение безопасности потребителей услуг (не установлены видеокамеры, тревожные кнопки и т.д.),
- удаленность некоторых учреждений культуры от остановок общественного транспорта и нехватка парковочных мест у зданий учреждений.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующий спросу населения.

По показателям, формируемым на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru (таблица 2), информация на сайте соответствует всем требованиям информационного объекта. Оценки уровня открытости и доступности информации учреждений культуры: МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru получили максимальное значение – 7 баллов.

По показателям, формируемым на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры (таблица 3), можно сделать вывод о несоответствии некоторым требованиям информационного объекта, также отсутствует информация о независимой оценке качества предоставления услуг, а именно, отсутствует на сайте:

- раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» (доступ к разделу должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации);
- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организациями культуры (или виджет на сайте учреждения);
- ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- информационные сообщения о проведении независимой оценки;
- порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;

- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;
- план по улучшению качества работы организации культуры.

Необходимо отметить, что в двух учреждениях культуры (МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье») нет своих сайтов учреждения.

Наивысшие итоговые оценки - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры получили МБУК МБУК ДК «Шарм» (101,2 балла) и МБУК «ДК «Сортировка» (94,8).

Решили:

1. Разместить результаты рассмотрения о результатах независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры и туризма Администрации города Смоленска: МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово. в которых проведена проверка, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях. (Приложение 1 - отчет оператора МБУДО «Детская художественная школа им. М.К. Тенишевой» города Смоленска)
2. Внести предложения по улучшению качества деятельности учреждений организации культуры (Приложение 2).
3. Руководителям МБУК «Центр культуры», МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье», МБУК ДК «Шарм», МБУК «ДК «Сортировка», МБУК ДК микрорайона Гнездово рассмотреть данные предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры и провести мероприятия по их реализации.

Голосовали: «ЗА» - 5 человек, «ПРОТИВ» - нет, «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» - нет.

Председатель Общественного совета: _____ С.Б. Елисеева

Секретарь Общественного совета: _____ В.Е. Самарина

Члены Общественного совета: _____ А.Н. Довгань

_____ О.Б. Дорогань

_____ П.А. Фишман

УТВЕРЖДЕН:
 протоколом заседания Общественного
 совета по проведению независимой
 оценки качества услуг,
 подведомственными
 управлению культуры и туризма
 Администрации города Смоленска
 от 28.11.2016 г. № 2

Отчет оператора - МБУДО «Детская художественная школа им. М.К. Тенишевой» города Смоленска
 о результатах независимой оценки

Таблица 1

Результаты уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
 организациями культуры, подведомственными управлению культуры и туризма
 Администрации города Смоленска

№ п/п	Общие критерии для всех организаций культуры	Уровень удовлетворенности (в баллах)	МБУК «Центр культуры»	МБУК ДК пос. Милови дово	МБУК ДК «Шарм»	МБУК «ДК «Сортировка»	МБУК «Культурный центр «Заднепровье»	МБУК ДК микрорайона Гнездово
	Дата и время оценки		01.10.16-30.10.16	01.10.16-30.10.16	31.10.16-27.11.16	31.10.16-27.11.16	31.10.16-27.11.16	31.10.16-27.11.16
1	Открытость и доступность информации об организации культуры							
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,7	4,8	4,8	4,6	4,4	4,8

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения							
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов	4,9	3,9	4,8	4,7	4,5	4,8
2.2.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,8	4,9	4,9	4,6	4,8	4,9
2.3.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,7	4,3	4,4	4,2	4,9	4,5
3	Время ожидания предоставления услуги							
3.1.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,9	4,6	4,9	4,4	4,6	4,9
3.2.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,9	4,9	4,9	4,7	4,8	4,8
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	4,8	4,4	4,9	3,8	4,9	4,4
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры							
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,7	7,7	7,7	7,4	7,6	7,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг							
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,4	10,6	10,4	9,9	10,2	10,3
5.2.	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,4	5,5	5,3	5,1	5,1	5,3
5.3.	Разнообразие кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,9	5,4	5,9	5,4	5,8	5,7
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6	5,8	5,8	5,8	5,5	5,9	5,6
	ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)		68,9	66,8	68,7	64,3	67,5	67,8

Оценка уровня открытости и доступности
информации на официальном сайте организаций культуры,
подведомственных управлению культуры и туризма Администрации города Смоленска
(баллы)

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	МБУК «Центр культуры»	МБУК ДК пос. Миловидово	МБУК ДК «Шарм»	МБУК «ДК «Сортировка»	МБУК «Культурный центр «Заднепровье»	МБУК ДК микрорайона Гнездово
1	2	3	4	5	6	7	8
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	-	1	1	-	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	-	1	1	-	1
Адрес электронной почты	1	1	-	1	1	-	1
Структура организации культуры	1	1	-	0	1	-	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	-	1	-	-	1
Общая информация об учреждении;	1	1	-	1	1	-	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0	-	1	1	-	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0	-	1	1	-	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0	-	1	1	-	0

Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0	-	1	1	-	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0	-	1	1	-	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	-	1	1	-	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	-	1	1	-	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	-	1	1	-	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5	-	0,5	-	-	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1	-	0	1	-	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	-	0	0,5	-	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	-	0,5	-	-	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	-	0,5	-	-	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	-	0,5	-	-	0,5

Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5	-	0,5	0,5	-	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1	-	1	-	-	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0	-	0	-	-	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0	-	0	1	-	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	-	0	-	-	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	-	0	-	-	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	-	1	-	-	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	-	1	1	-	1
Режим, график работы организации культуры	1	1	-	1	1	-	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации	1	1	-	1	1	-	1

культуры (приемная)							
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2	-	2	2	-	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	13	-	25,5	23,5	-	15

Таблица 4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, подведомственных управлению культуры и туризма
Администрации города Смоленска
(баллы)

<u>№</u> <u>п/п</u>	Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru , (баллы)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте, (баллы)	Итоговая оценка
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6=3+4+5</u>
<u>1</u>	МБУК «Центр культуры»	68,9	7	13	88,9
<u>2</u>	МБУК ДК пос. Миловидово	66,8	7	-	73,8
<u>3</u>	МБУК ДК «Шарм»	68,7	7	25,5	101,2
<u>4</u>	МБУК «ДК «Сортировка»	64,3	7	23,5	94,8
<u>5</u>	МБУК «Культурный центр «Заднепровье»	67,5	7	-	74,5
<u>6</u>	МБУК ДК микрорайона Гнездово	67,8	7	15	89,8

УТВЕРЖДЕНЫ:
протоколом заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества услуг,
подведомственными
управлению культуры и туризма
Администрации города Смоленска
от 28.11.2016 г. № 2

**Предложения по улучшению качества деятельности учреждений библиотечной системы,
в отношении которых была проведена независимая оценка качества**

Для улучшения качества предоставления услуги по культурно-досуговому обслуживанию необходимо:

1. Улучшить материально-техническую базу учреждений культуры, проработать вопрос по созданию сайтов учреждений (МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье»).
2. Обеспечить безопасность потребителей услуг в соответствии с современными требованиями (установка видеокамер, тревожных кнопок и т.д.).
3. На официальных сайтах организаций культуры добавить:
 - раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» (доступ к разделу должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации);
 - ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организациями культуры (или виджет на сайте учреждения);
 - ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
 - информационные сообщения о проведении независимой оценки;
 - порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
 - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;
 - план по улучшению качества работы организации культуры.