

ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области

29 июня 2015 года

№ 2

Члены совета: Ампилогова В.Б., Абдуллина О.В., Бусалаева Н.М., Заплатин С.И., Климентьева И.Г., Нерознак Ю.А., Потапов А.В., Кай А.К., Смирнова В.И., Свириденко Т.А., Соколовский А.В., Фатеев В.М.

Повестка дня:

1. О нормативно-правовых актах в области проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры
2. О внесении изменений в план-график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году
3. Рассмотрение и утверждение:
 - 3.1. Нового перечня учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году;
 - 3.2. Показателей, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области;
 - 3.3. Организации-оператора, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2015 году;
 - 3.4. Предложений для технического задания организации-оператору по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2015 году

Докл.: Абдуллина О.В., председатель Магаданской областной общественной организации работников культуры

По первому вопросу:

1. **Абдуллина О.В.** ознакомила членов Общественного совета с приказом Минкультуры России от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и проектом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Ознакомившись с информацией, представленной О.В. Абдуллиной **Общественный совет решил:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Провести независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в соответствии с вновь принятыми нормативно-правовыми актами Министерства культуры Российской Федерации.

По второму вопросу:

2. Абдуллина О.В. довела до сведения присутствующих изменения в плане-графике проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году.

Ознакомившись с информацией, представленной О.В. Абдуллиной *Общественный совет решил:*

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Внести изменения в план-график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году (приложение №1).

По третьему вопросу:

3. Абдуллина О.В. представила членам Общественного совета новый перечень учреждений культуры Магаданской области в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2015 году и критерии независимой оценки в соответствии с приказом Минкультуры России от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и проектом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Ознакомившись с информацией, представленной О.В. Абдуллиной *Общественный совет решил:*

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Утвердить:
 - 2.1. Новый перечень учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году (приложение № 2);
 - 2.2. Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (приложение № 3);
 - 2.3. В качестве организации-оператора, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры - Магаданский институт экономики Санкт-Петербургского университета управления и экономики;
 - 2.4. Предложения к техническому заданию организации-оператору по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры на основе

утвержденных показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (приложение № 4).

Председатель

В.Б. Ампилогова

План-график
проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году

Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
<p>Подготовительный этап проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг; - утверждение критериев и показателей для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры; - утверждение организации – оператора осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации - утверждение технического задания для организации - оператора 	I - II квартал	<p>Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области</p>
<p>Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, формирование рейтингов учреждений культуры</p>	II – III квартал	<p>Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области Министерство культуры и туризма Магаданской области</p>
<p>Разработка и направление в Министерство культуры и туризма Магаданской области предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры</p>	IV квартал	<p>Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области</p>
<p>Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте Министерства культуры и туризма Магаданской области</p>	IV квартал	<p>Министерство культуры и туризма Магаданской области</p>

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году

1. ОГБУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
2. ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»
3. ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»
4. МОГКУК «Магаданский областной краеведческий музей»

**Показатели, характеризующие общие критерии
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	от 0 до 4 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры.	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры.	от 0 до 7 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры.	от 0 до 4 баллов	Музей	Изучение мнения получателей услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения

2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещения сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных учреждения культуры. Доступ к электронным базам данных учреждения культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 6 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
2.4	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	Музей	Изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Электронный билет учреждения культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
3.2	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получа-

	культуры		музей	телей услуг
3.3	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
3.4	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 8 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом	от 0 до 11 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
5.2	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения культуры	от 0 до 6 баллов	Библиотеки музей	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	Музей	Изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 4 баллов	Музей	Изучение мнения получателей услуг
5.5	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 6 баллов	Библиотеки музей	Изучение мнения получателей услуг
5.6	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг

Предложения к техническому заданию организации-оператору

1. Наименование услуг (работ): организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области, которая включает в себя:
 - сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov; сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг);
 - представление информации (отчет, результаты, рейтинги) о проведенной независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в Министерство культуры и туризма Магаданской области для последующего представления в Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области.
2. Сроки выполнения: июль - октябрь 2015 года.
3. Целевая группа: жители Магаданской области, получатели услуг (дети в возрасте от 10 лет, мужчины и женщины в возрасте от 18 до 60 лет и старше).
4. Учреждения культуры Магаданской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг:
 - ОГБУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;
 - ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»;
 - ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»;
 - МОГКУК «Магаданский областной краеведческий музей».
 - 4.1. Выборка по учреждениям:
 - ОГБУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» - 700 человек;
 - ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» - 400 человек;
 - ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» - 700 человек;
 - МОГКУК «Магаданский областной краеведческий музей» - 150 человек.
5. Объем анкеты, используемой при оценке удовлетворенности получателей услуг: в исследовании должна применяться базовая модель, основывающаяся на приказе Минкультуры России от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (проект).
6. Цель независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области: предоставление получателям услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области.
7. Задачи:
 - проведение комплексного анализа и оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области;
 - составление рейтинга учреждений культуры Магаданской области;
 - выявление проблем в предоставлении услуг учреждениями культуры Магаданской области;
 - выявление отношения различных социально-демографических групп к качеству предоставления услуг учреждениями культуры Магаданской области.
8. Объект исследования: общественное мнение получателей услуг, предоставляемых

учреждениями культуры в Магаданской области, официальный сайт учреждения культуры, сайт [www. bus.gov](http://www.bus.gov)

9. Предмет исследования: выявление уровня удовлетворённости качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры Магаданской области.

10. География исследования: исследование общественного мнения получателей услуг проводится в городе Магадане.

11. Контроль социологического (количественного) исследования: визуальная проверка 100 % анкет.

12. Методы исследования: анализ документов и интернет-ресурсов, методы опроса (анкетирование), статистический метод, системный подход, контент - анализ.

13. Перечень этапов работ и основные требования к их проведению:

Этап № 1. Разработка инструментария социологического (количественного) исследования:

1.1. Проведение предварительного анализа нормативной правовой, информационной базы в сфере предоставления услуг учреждениями культуры Магаданской области, в том числе по независимой оценке качества оказания услуг организациями учреждений культуры;

1.2. Разработка инструментария социологического (количественного) исследования (анкета, метод проведения социологического (количественного) исследования - опрос), с учетом положений приказа Минкультуры России от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Разрабатываются 5 анкет:

- 1 анкета для получателей услуг ОГБУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;

- 1 анкета для получателей услуг ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»;

- 2 анкеты (1 анкета для получателей услуг в возрасте от 10 лет; 1 анкета для получателей услуг в возрасте от 18 до 60 лет и старше) ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»;

- 2 анкеты (1 анкета для получателей услуг в возрасте от 10 лет; 1 анкета для получателей услуг в возрасте от 18 до 60 лет и старше) для получателей услуг МОГКУК «Магаданский областной краеведческий музей».

1.3. При разработке анкет для изучения мнения получателей услуг необходимо учитывать специфику учреждений:

- ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» является специализированной библиотекой для юношества, поэтому анкета должна быть адаптирована для данной категории получателей услуг от 10 и до 35 лет);

- ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» является специализированной детской библиотекой, получателями услуг которой являются как дети, так и родители, приводящие детей в возрасте от 1 года. Анкеты должны быть адаптированы для изучения мнения как детей (в возрасте от 10 лет), так и родителей, приходящих с детьми в возрасте от 1 года.

- МОГКУК «Магаданский областной краеведческий музей» предоставляется услуги взрослому и детскому населению. Анкеты должны быть адаптированы для изучения мнения как детей (в возрасте от 10 лет), так взрослых (от 18 до 60 лет и старше).

1.4. Анкета для детей (в возрасте от 10 лет) должна быть понятна, вопросы четко сформулированы и состоять не более чем из 10 вопросов.

Этап № 2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области:

2.1. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представ-

ления информации;

2.2. Анализ общедоступной информации, формируемой в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью, о деятельности организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, размещаемой в том числе в форме открытых данных (официальные сайты организаций, сайте bus.gov);

2.3. Контроль социологического (количественного) исследования;

2.4. Формирование статистических таблиц по базовым показателям и рейтингов.

2.5. Результаты независимой оценки представляются с разбивкой по способам оценки (таблица 2.1, 2.2, 2.3 проекта Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры).

2.6. Итоговый результат, полученных оценок представляется в систематизированной и едином формате, согласно таблице 2.4 проекта Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Этап № 3. Подготовка аналитического отчета по результатам проведенной независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области:

Отчет должен содержать следующую информацию:

3.1. Описание и обоснование выбора инструментария проведения социологического (количественного) исследования;

3.2. Описание проведенной выборки, контроля исследований;

3.3. Проведение комплексного анализа и оценка результативности полученных результатов;

3.4. Построение проекта рейтинга по учреждениям культуры Магаданской области в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов);

3.5. Формирование перечня мероприятий по повышению качества предоставления услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводилось социологическое исследование.

Исполнитель направляет информацию (отчет, результаты, рейтинги) о проведенной независимой оценке и предложения по улучшению качества предоставляемых услуг и работы учреждений культуры Магаданской области, в отношении которых проводилась независимая оценка, в Министерство культуры и туризма Магаданской области для дальнейшего представления в Общественный Совет по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области.