

# ПРОТОКОЛ

## заседания общественного совета при министерстве культуры и туризма Магаданской области

---

28 сентября 2017 года

№ 4

*Члены совета:* Бусалаева Н.М., Захарова Р.Р., Мак А.Р., Свириденко Т.А., Соколовский А.В., Цыбульский К.П.

*Приглашенные:* Антипова Л.В., Абдуллина О.В., Барбарук А.В., Парфенюк О.Н.

### Повестка дня:

1. О результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2017 году

Докладчик: А. В. Барбарук, представитель организации – оператора, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области

2. О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2018 году

Докладчик: О.В. Абдуллина, консультант министерства культуры и туризма Магаданской области

3. О размещении персональных данных членов общественного совета при министерстве культуры и туризма Магаданской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Докладчик: Парфенюк О.Н., начальник отдела музейной, библиотечной и образовательной деятельности министерства культуры и туризма Магаданской области

### По первому вопросу:

1. **Барбарук А.В.** ознакомила членов Общественного совета с результатами независимой оценки качества оказания услуг, прошедшей в 2017 году. Также отметила, что процедуру независимой оценки прошли 22 учреждения культуры Магаданской области. Ввиду реорганизации МБУК «Межпоселенческая централизованная клубная система» (Тенькинский городской округ) независимая оценка качества оказания услуг в отношении данного учреждения не проводилась.

Ознакомившись с информацией, представленной Барбарук А.В. **Общественный совет РЕШИЛ:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.

2. Утвердить:
  - 2.1. результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2017 году (приложение № 1);
  - 2.2. итоговый рейтинг оцениваемых учреждений культуры Магаданской области (приложение № 2);
  - 2.3. предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждений культуры (приложение № 3).
3. Направить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области и утвержденные предложения по улучшению деятельности и качества оказания услуг оцениваемых учреждений культуры Магаданской области в министерство культуры и туризма Магаданской области (срок - до 29.09.2017).
4. Руководителям учреждений культуры Магаданской области обеспечить разработку планов, включающих конкретные меры по улучшению качества предоставляемых услуг, учреждениями культуры Магаданской области.
5. Руководителям управлений, отделов, комитетов культуры муниципальных образований Магаданской области обеспечить контроль за выполнением планов мероприятий, по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области.
6. Утвердить дополнительный вопрос о частоте посещения учреждения культуры, с целью включения в анкету по изучению мнения получателей услуг о качестве оказываемых услуг учреждениями культуры Магаданской области.
7. Рекомендовать руководителям учреждений культуры Магаданской области провести дополнительный мониторинг изучения мнения получателей услуг с ограниченными возможностями по анкете, включающей перечень вопросов в соответствии с приказами министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**По второму вопросу:**

**Абдуллина О.В.** довела до сведения присутствующих информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2018 году.

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

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Утвердить:
  - 2.1. план-график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2018 году (приложение № 4);
  - 2.2. показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2018 году (приложение № 5);
  - 2.3. перечень учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году (приложение № 6).

**По третьему вопросу:**

**Парфенюк О.Н.** ознакомила присутствующих с информацией о размещении персональных данных членов общественного совета при министерстве культуры и туризма Магаданской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Ознакомившись с информацией, представленной Парфенюк О.Н. **Общественный совет РЕШИЛ:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Министерству культуры и туризма Магаданской области разместить информацию о членах общественного совета при министерстве культуры и туризма Магаданской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (срок – до 05 октября 2017 года).

Заместитель председателя

Н.М. Бусалаева

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области**

<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы</b>	<b>Итоговая оценка</b>
<i>ФГБУ «Государственный природный заповедник «Магаданский»</i>	<b>126,61</b>	<b>11</b>	<b>137,61</b>
<b>Максимально возможные баллы</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<i>ОГАУ «Издательский дом «Магаданская правда»</i>	<b>108,85</b>	<b>7,5</b>	<b>116,35</b>
<i>МБУК «Редакция общественно-политической еженедельной газеты «Вечерний Магадан»</i>	<b>104,79</b>	<b>11</b>	<b>115,79</b>
<b>Максимально возможные баллы</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<i>МБУК «Оркестр духовой и эстрадной музыки»</i>	<b>135,46</b>	<b>16</b>	<b>151,46</b>
<i>ОГАУК «Магаданская областная филармония»</i>	<b>123,1</b>	<b>17</b>	<b>140,1</b>
<b>Максимально возможные баллы</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<i>МКУК «Клепкинский дом творчества и досуга»</i>	<b>124,88</b>	<b>12,5</b>	<b>137,38</b>
<i>МБУК «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)</i>	<b>126,71</b>	<b>10</b>	<b>136,71</b>
<i>МБУК «Центр культуры п. Оротукан»</i>	<b>116,74</b>	<b>14</b>	<b>130,74</b>

<i>МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»</i>	<b>115,86</b>	<b>13</b>	<b>128,86</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Дебин»</i>	<b>110,58</b>	<b>15</b>	<b>125,58</b>
<i>МБУК «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»</i>	<b>111,88</b>	<b>13</b>	<b>124,88</b>
<i>МКУК «Центр досуга с. Тахтоямск»</i>	<b>113,97</b>	<b>8</b>	<b>121,97</b>
<i>МКУК «Ольский окружной центр культуры»</i>	<b>110,45</b>	<b>14,5</b>	<b>124,95</b>
<i>МКУК «Арманский центр досуга»</i>	<b>109,54</b>	<b>10,5</b>	<b>120,04</b>
<i>МБУК «Центр культуры п. Синегорье»</i>	<b>102,56</b>	<b>14</b>	<b>116,56</b>
<i>МБУК «Центр досуга и народного творчества Тенькинського городского округа»</i>	<b>106,35</b>	<b>10</b>	<b>116,35</b>
<i>МКУК «Дом культуры п. Дукат»</i>	<b>108,74</b>	<b>6</b>	<b>114,74</b>
<i>МБУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»</i>	<b>108,14</b>	<b>4</b>	<b>112,14</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Стекольный»</i>	<b>100,91</b>	<b>12</b>	<b>112,91</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Мяунджа»</i>	<b>109,41</b>	<b>0</b>	<b>109,41</b>
<i>МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»</i>	<b>102,58</b>	<b>6</b>	<b>108,58</b>
<i>МКУК «Централизованная клубная система» (п. Эвенск)</i>	<b>105,52</b>	<b>0</b>	<b>105,52</b>
<b>Максимально возможные баллы</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>

**Итоговый рейтинг  
учреждений культуры Магаданской области по результатам независимой оценки  
качества оказания услуг**

**Заповедник «Магаданский»**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Результат независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>Позиция в рейтинге</b>
<i>ФГБУ Государственный природный заповедник «Магаданский»</i>	<b>137,61</b>	<b>1</b>

**Средства массовой информации**

<i>ОГАУ «Издательский дом «Магаданская правда»</i>	<b>116,35</b>	<b>1</b>
<i>МБУК «Редакция общественно-политической еженедельной газеты «Вечерний Магадан»</i>	<b>115,79</b>	<b>2</b>

**Концертные организации**

<i>МБУК «Оркестр духовой и эстрадной музыки»</i>	<b>151,46</b>	<b>1</b>
<i>ОГАУК «Магаданская областная филармония»</i>	<b>140,1</b>	<b>2</b>

**Культурно-досуговые учреждения**

<i>МКУК «Клепкинский дом творчества и досуга»</i>	<b>137,38</b>	<b>1</b>
<i>МБУК «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)</i>	<b>136,71</b>	<b>2</b>
<i>МБУК «Центр культуры п. Оротукан»</i>	<b>130,74</b>	<b>3</b>
<i>МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»</i>	<b>128,86</b>	<b>4</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Дебин»</i>	<b>125,58</b>	<b>5</b>
<i>МКУК «Ольский окружной центр культуры»</i>	<b>124,95</b>	<b>6</b>
<i>МБУК «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»</i>	<b>124,88</b>	<b>7</b>

<i>МКУК «Центр досуга с. Тахтаюмск»</i>	<b>121,97</b>	<b>8</b>
<i>МКУК «Арманский центр досуга»</i>	<b>120,04</b>	<b>9</b>
<i>МБУК «Центр культуры п. Синегорье»</i>	<b>116,56</b>	<b>10</b>
<i>МБУК «Центр досуга и народного творчества Тенькинского городского округа»</i>	<b>116,35</b>	<b>11</b>
<i>МКУК «Дом культуры п. Дукат»</i>	<b>114,74</b>	<b>12</b>
<i>МБУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»</i>	<b>112,14</b>	<b>13</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Стекольный»</i>	<b>112,91</b>	<b>14</b>
<i>МБУК «Дом культуры п. Мяунджа»</i>	<b>109,41</b>	<b>15</b>
<i>МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»</i>	<b>108,58</b>	<b>16</b>
<i>МКУК «Централизованная клубная система» (п. Эвенск)</i>	<b>105,52</b>	<b>17</b>

**Предложения  
по улучшению качества предоставляемых услуг  
оцениваемых учреждений культуры**

***По улучшению деятельности всех учреждений:***

1. Усовершенствовать работу официальных сайтов и разместить недостающую информацию: режим, график работы учреждения, учредительные документы, структура учреждения, контактные телефоны руководителя и специалистов, информация о финансово-хозяйственной деятельности и выполнении государственного задания.

2. Рассмотреть возможность и обеспечить:

2.1. получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения;

2.2. создание условий доступности учреждений для посещения и получения услуг лицами с ограниченными возможностями здоровья (оснащенность учреждения специальными устройствами для доступа лиц с ограниченными возможностями, размещение необходимой информации для доступа);

2.3. внедрение в работу учреждения электронных сервисов для получателей услуг учреждений культуры, используемые в том числе и с помощью мобильных устройств.

***ОГАУ «Издательский дом «Магаданская правда»*** обеспечить доступность и актуальность информации о деятельности учреждения на территории данного учреждения (размещение информационных стендов).

***МБУК «Редакция общественно-политической еженедельной газеты «Вечерний Магадан»*** провести работу по улучшению материально – технического оснащения и комфортности пребывания в учреждении.

***ОГАУК «Магаданская областная филармония»*** рассмотреть возможность строительства концертного зала, отвечающего акустическим стандартам исполнения академической музыки.

***МБУК «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа», МБУК «Центр культуры п. Синегорье», МКУК «Ольский окружной центр культуры», МКУК «Арманский центр досуга», МКУК «Централизованная клубная система» (п. Эвенск):***

1. Рекомендовать провести мониторинг изучения мнения получателей услуг по вопросу улучшения материально-технической базы (наличие современного оборудования, компьютеров, мультимедийных устройств, аудио-, видеоаппаратуры, световой и звуковой аппаратуры,



обеспеченность мебелью, сценическими костюмами и оборудованием для творческих коллективов).

2. Обеспечить проведение работы по улучшению материально – технического оснащения учреждения с учетом мнения получателей услуг.

*МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»* провести работу, направленную на улучшение качества и содержания полиграфических материалов.

*МБУК «Дом культуры п. Мяунджа», МКУК «Централизованная клубная система» (п. Эвенск)* организовать работу по созданию и наполнению необходимой информацией официального сайта учреждения в информационной сети «Интернет».

**План-график**  
**проведения независимой оценки качества оказания услуг**  
**учреждениями культуры Магаданской области в 2018 году**

<b>Наименование мероприятия</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Ответственные</b>
Подготовительный этап проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры: - утверждение организации – оператора осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации - утверждение технического задания для организации - оператора	I квартал	Общественный совет при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, формирование рейтингов учреждений культуры	I – III квартал	Организация оператор, осуществляющая сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области
Разработка и направление в Министерство культуры и туризма Магаданской области предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры	III квартал	Общественный совет при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте министерства культуры и туризма Магаданской области, официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	III квартал	Министерство культуры и туризма Магаданской области

**Показатели, характеризующие общие критерии  
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области  
в 2018 году**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры</b>			
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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»	официальный сайт учреждения культуры	Государственные библиотеки Магаданской области, краеведческий музей	0-10
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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»	официальный сайт учреждения культуры		0-10
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг		0-10
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	изучение мнения получателей услуг	Государственные библиотеки Магаданской области, краеведческий музей	0-10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг		0-10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных	изучение мнения получателей услуг		0-10

	устройств)			
2.4	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг		0-10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг		0-10
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>			
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	Государственные библиотеки Магаданской области, краеведческий музей	0-10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг		0-10
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры</b>			
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	Государственные библиотеки Магаданской области, краеведческий музей	0-10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг		0-10
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	Государственные библиотеки Магаданской области, краеведческий музей	0-10
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг		0-10
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг		0-10
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг		0-10

***ПЕРЕЧЕНЬ***  
***учреждений культуры Магаданской области для проведения***  
***независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году***

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