

ПРОТОКОЛ

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

16 мая 2016 года

№ 1

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

Повестка дня:

1. О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2016 году.

Докладчик: В.Б. Ампилогова, председатель обкома профсоюзов работников культуры Магаданской области

2. О формировании общественного совета при министерстве культуры и туризма Магаданской области в соответствии с постановлением Правительства Магаданской области от 04.12.2015 № 826-пп «О порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Магаданской области и типовом положении об общественном совете при исполнительном органе государственной власти Магаданской области».

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

По первому вопросу:

1. **Ампилогова В.Б.** ознакомила членов Общественного совета с информацией о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2016 году.

Заслушав и обсудив информацию, представленную В.Б. Ампилоговой, **Общественный совет решил:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Утвердить:
3. план-график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2016 году (приложение №1);
4. перечень учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году (приложение №2);

5. перечень учреждений культуры Магаданской области в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг (приложение № 3);
6. критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (приложение № 4);
7. дополнительные критерии независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (приложение № 5);
8. в качестве организации-оператора, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры – Магаданскую городскую общественную организацию «Ассоциация социологов»;
9. 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 № 6).

По второму вопросу:

2. Абдуллина О.В. ознакомила присутствующих с постановлением Правительства Магаданской области от 04.12.2015 № 826-пп «О порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Магаданской области и типовом положении об общественном совете при исполнительном органе государственной власти Магаданской области».

Заслушав и обсудив информацию, представленную О.В. Абдуллиной, **Общественный совет решил:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Министерству культуры и туризма Магаданской области провести процедуру формирования общественного совета в соответствии с постановлением Правительства Магаданской области от 04.12.2015 № 826-пп «О порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Магаданской области и типовом положении об общественном совете при исполнительном органе государственной власти Магаданской области».

Председатель

В.Б. Ампилова

План-график
проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2016 году

Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
Подготовительный этап проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры: - 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	II квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, формирование рейтингов учреждений культуры	II – IV квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области, Магаданская городская общественная организация «Ассоциация социологов»;
Разработка и направление в Министерство культуры и туризма Магаданской области предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры	IV квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте «Оценка качества услуг учрежде-	IV квартал	Министерство культуры и туризма Магаданской области

<p>ний культуры» Минкультуры Рос- сии, Министерства культуры и туризма Магаданской области, официаль- ном сайте для размещения инфор- мации о государственных и муни- ципальных учреждениях www.bus.gov.ru</p>		
--	--	--

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры Магаданской области для проведения
независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году

1. ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»
2. МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»
3. МАУК г. Магадана «Городской парк»
4. МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк»
5. МБУ «Кинотеатр «Факел»
6. МКУК «Ольский краеведческий музей»
7. МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»
8. МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»
9. МБУК г. Магадана «Музейный комплекс города Магадана»
10. МАУК г. Магадана «Центр культуры»
11. МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр»
12. МАУК г. Магадана «Дом культуры «Пионерный»
13. МБУК г. Магадана «Центр досуга»
14. МБУК г. Магадана «Дом культуры «Снежный»
15. МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик»
16. МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»
17. МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»
18. МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»
19. МКУК «Библиотека п. Дукат»
20. МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман
21. МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»
22. МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинско-го городского округа Магаданской области
23. МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»
24. МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»
25. МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры Магаданской области в отношении которых
не проводится независимая оценка качества оказания услуг

1. ОГБУ «Издательский дом «Магаданская правда»
2. МОГКУК «Магаданкиновидеопрокат»
3. МБУК г. Магадана «Редакция общественно-политической еженедельной газеты «Вечерний Магадан»
4. МГАУК «Специализированный автопарк министерства культуры и туризма Магаданской области»
5. МБУК г. Магадана «Оркестр духовой и эстрадной музыки»

*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 организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения

2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	Музеи, театры	Изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, букле-	от 0 до 9 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг

	тов, флаеров)			
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	Музеи, театры	Изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры, за исключением театров	Изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	Все учреждения культуры	Наличие информации на официальном сайте учреждения
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 2 баллов	Музеи	Изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	Библиотеки	Изучение мнения получателей услуг

5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	Культурно-досуговые учреждения	Изучение мнения получателей услуг

*Показатель, характеризующий дополнительный критерий
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области*

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1.	Доступность учреждения культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, кнопки вызова и др.)	от 0 до 5 баллов	Все учреждения культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.	Доступность получения услуги лицами с ограниченными возможностями здоровья (специальные посадочные места, оборудование для просмотра или прослушивания и др.)	от 0 до 5 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг
3.	Уровень удовлетворенности репертуарной политикой	от 0 до 5 баллов	Театры	Изучение мнения получателей услуг

Предложения к техническому заданию организации-оператору

(Магаданская городская общественная организация
«Ассоциация социологов»)

1. Наименование работ:

сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (при этом используется общедоступная информация об учреждениях культуры Магаданской области, размещаемая, в том числе в форме открытых данных на официальных сайтах учреждений культуры Магаданской области и сайте bus.gov; проведение социологического исследования по изучению мнения получателей услуг о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры Магаданской области);

представление информации (отчет, результаты, рейтинги) о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области.

2. Сроки выполнения: июнь - ноябрь 2016 года.

3. Целевая группа: жители Магаданской области, получатели услуг (дети в возрасте от 10 лет, мужчины и женщины в возрасте от 16 до 60 лет и старше).

4. Выборка по учреждениям:

4.1. ОГАУК «Магаданский областной театр кукол» - 500

4.2. МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр» - 500

4.3. МАУК г. Магадана «Городской парк» - 500

4.4. МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк» - 1000

4.5. МБУ «Кинотеатр «Факел» - 400

4.6. МКУК «Ольский краеведческий музей» - 100

4.7. МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей» - 100

4.8. МКУК «Сеймчанский краеведческий музей» - 100

4.9. МБУК г. Магадана «Музейный комплекс города Магадана» - 100

4.10. МАУК г. Магадана «Центр культуры» - 400

4.11. МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр» - 400

4.12. МАУК г. Магадана «Дом культуры «Пионерный» - 400

4.13. МБУК г. Магадана «Центр досуга» - 100

4.14. МБУК г. Магадана «Дом культуры «Снежный» - 400

4. 15. МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик» - 100
4. 16. МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система» - 1000
4. 17. МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система» - 100
4. 18. МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан» - 400
4. 19. МКУК «Библиотека п. Дукат» - 100
4. 20. МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман - 100
4. 21. МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека» - 100
4. 22. МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области - 100
4. 23. МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ» - 400
4. 24. МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система» - 100
4. 25. МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система» - 100
5. Объем анкеты: в исследовании должна применяться базовая модель, основывающаяся на приказе Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».
6. Цель проводимого социологического исследования: изучение мнения получателей услуг о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры Магаданской области.
7. Задачи исследования:
 - 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.
9. Предмет исследования: выявление уровня удовлетворённости качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры Магаданской области.
10. Контроль социологического (количественного) исследования: визуальная проверка 100 % анкет.
11. Методы исследования: анализ документов и Интернет-ресурсов, мето-

ды опроса (анкетирование), статистический метод, системный подход, контент - анализ.

12. 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 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.3. Для каждого типа учреждения культуры Магаданской области разрабатывается 2 типовые 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).

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

1.5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Этап № 2. Проведение социологического (количественного) исследования, подготовка статистических таблиц базовых показателей:

2.1. Проведение анкетирования (опросов) получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области;

2.2. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации;

2.3. 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, Интернет-ресурсы);

2.4. Контроль социологического (количественного) исследования;

2.5. Формирование статистических таблиц по базовым показателям и рейтингов.

Этап № 3. Подготовка аналитического отчета по результатам социологического (количественного) исследования.

Отчет предоставляется Общественному совету не позднее 20 календарных дней

после окончательного выполнения работ.

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, 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.

Организация-оператор направляет в общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области результаты (отчет) о проведенной независимой оценке в отчетном периоде и предложения по улучшению качества предоставляемых услуг и работы учреждений культуры Магаданской области, в отношении которых проводилась независимая оценка.