

ПРОТОКОЛ

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

22 декабря 2016 года

№ 3

Члены совета: Ампилогова В.Б., Абдуллина О.В., Бусалаева Н.М., Заплатин С.И., Захарова Р.Р., Малаховская В.Ф., Рябова А.К., Смирнова В.И., Соколовский В.А., Свириденко Т.А.

Повестка дня:

1. О результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2016 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 2017 году

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

По первому вопросу:

1. **Барбарук А.В.** ознакомила членов Общественного совета с результатами независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (презентация прилагается).

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

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Утвердить:
 - 2.1. результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (приложение № 1);
 - 2.2. итоговый рейтинг оцениваемых учреждений культуры на основании отчета по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг (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 в министерство культуры и туризма Магаданской области. Срок до 25.12.2016

4. Министерству культуры и туризма Магаданской области в целях повышения эффективности деятельности подведомственных учреждений обязать учреждения разработать планы улучшения качества работы на 2017 год с учетом предложений Общественного совета, согласовать с министерством, разместить их на сайтах учреждений для свободного доступа. Срок до 16.02.2017

5. Рекомендовать главам муниципальных образований Магаданской области поручить учреждениям культуры Магаданской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году, разработать планы улучшения качества работы на 2017 год с учетом предложений Общественного совета, согласовать с министерством культуры и туризма Магаданской области, разместить их на сайтах учреждений для свободного доступа. Срок до 16.02.2017

По второму вопросу:

2. **Абдуллина О.В.** ознакомила членов Общественного совета с планом – графиком проведения независимой оценки качества оказания услуг и перечнем учреждений культуры Магаданской области, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

Ознакомившись с информацией, представленной О.В. Абдуллиной, **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 2017 году (приложение №4);
 - 2.2. перечень учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году (приложение №5).

Председатель

В.Б. Ампилогова

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Магаданской области

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
<i>ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»</i>	64,54	7	38	109,54
<i>МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»</i>	33,05	7	34	74,05
Максимально возможные баллы для театров	72	7	40	119
<i>МАУК г. Магадана «Городской парк»</i>	46	6	0	52
Максимально возможные баллы для парков	58	7	40	105
<i>МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк»</i>	54,58	6	10	70,58
<i>МБУ «Кинотеатр «Факел»</i>	35,86	7	22	64,86
Максимально возможные баллы для кинотеатров	67	7	40	114
<i>МАУК г. Магадана «Музейный комплекс г. Магадана»</i>	47,14	3	19,5	69,64
<i>МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»</i>	49,44	4	0	53,44
<i>МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»</i>	45,63	1	0	46,63
<i>МКУК «Ольский краеведческий музей»</i>	30,38	1	0	31,38
Максимально возможные баллы для музеев	67	7	40	114

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
<i>МАУК г. Магадана «Центр культуры»</i>	62,8	7	30,5	100,3

<i>МБУК г. Магадана «Дом культуры «Снежный»</i>	61,16	7	23,5	91,66
<i>МАУК г. Магадана «Дом культуры «Пионерный»</i>	52,29	6	26,5	84,79
<i>МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр»</i>	52,66	6	24	82,66
<i>МБУК г. Магадана «Центр досуга»</i>	55,63	7	14	76,63
<i>МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик»</i>	53,03	7	10	70,03
Максимально возможные баллы для КДУ	67	7	40	114

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
<i>МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»</i>	61,56	6	24,5	92,06
<i>МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»</i>	56,39	7	28,5	91,89
<i>МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»</i>	56,22	4	23,5	83,72
<i>МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»</i>	64,16	5	14	83,16
<i>МКУК «Библиотека п. Дукат»</i>	64,03	4	0	68,03
<i>МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области</i>	50,29	2	8	60,29
<i>МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»</i>	41,62	6	10	57,62
<i>МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»</i>	53,55	4	0	57,55
<i>МБУК «Централизованная библиотечная система г. Сусуман»</i>	51,57	2	0	53,57
<i>МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»</i>	36,8	1	0	37,8
Максимально возможные баллы для библиотек	67	7	40	114

**Итоговый рейтинг
оцениваемых учреждений культуры на основании отчета по итогам проведения не-
зависимой оценки качества оказания услуг в 2016 году**

Театры

Наименование учреждения	Результат независимой оценки качества оказания услуг	Рейтинг
<i>ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»</i>	109,54	1
<i>МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»</i>	74,05	2

Городской парк

<i>МАУК г. Магадана «Городской парк»</i>	52	1
--	-----------	----------

Кинотеатры

<i>МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк»</i>	70,58	1
<i>МБУ «Кинотеатр «Факел»</i>	64,86	2

Музеи

<i>МАУК г. Магадана «Музейный комплекс г. Магадана»</i>	69,64	1
<i>МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»</i>	53,44	2
<i>МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»</i>	46,63	3
<i>МКУК «Ольский краеведческий музей»</i>	31,38	4

Культурно – досуговые учреждения

<i>МАУК г. Магадана «Центр культуры»</i>	100,3	1
<i>МБУК г. Магадана «Дом культуры «Снежный»</i>	91,66	2
<i>МАУК г. Магадана «Дом культуры «Пионерный»</i>	84,79	3
<i>МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр»</i>	82,66	4

<i>МБУК г. Магадана «Центр досуга»</i>	76,63	5
<i>МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик»</i>	70,03	6

Библиотеки

<i>МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»</i>	92,06	1
<i>МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»</i>	91,89	2
<i>МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»</i>	83,72	3
<i>МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»</i>	83,16	4
<i>МКУК «Библиотека п. Дукат»</i>	68,03	5
<i>МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области</i>	60,29	6
<i>МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»</i>	57,62	7
<i>МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»</i>	57,55	8
<i>МБУК «Централизованная библиотечная система г. Сусуман»</i>	53,57	9
<i>МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»</i>	37,8	10

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

По улучшению деятельности всех учреждений:

1. Усовершенствовать работу официальных сайтов и разместить недостающую информацию: учредительные документы, структура учреждения, контактные телефоны руководителя и специалистов, информация о финансово-хозяйственной деятельности и выполнении государственного задания, добавить функцию контекстного поиска по сайту. Создать механизм обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ» и др.).

2. Актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

3. Рассмотреть возможность и обеспечить:

3.1. получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: онлайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии

3.2. создание условий доступности учреждений для посещения и получения услуг лицами с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, кнопки вызова сотрудников и т.д.)

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

По улучшению деятельности библиотек Магаданской области:

1. Провести разъяснительную работу среди получателей услуг о наличии и возможностях работы с автоматизированной информационной библиотечной системой «ИРБИС – 64».

2. Обеспечить доступ к работе с автоматизированной информационной библиотечной системой «ИРБИС – 64» получателям услуг (на базе учреждения, либо на официальном сайте учреждения).

МКУК «Ольский краеведческий музей», МКУК «Библиотека п. Дукат», МАУК г. Магадана «Городской парк», МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ», МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система», МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей», МКУК «Сеймчанский краеведческий музей», МБУК

«Централизованная библиотечная система» г. Сусуман организовать работу по созданию и наполнению необходимой информацией официального сайта учреждения в информационной сети «Интернет».

МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека», МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман рассмотреть возможность и разнообразить комплектование книжного фонда с учетом читательских предпочтений.

МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»

1. Провести разъяснительную работу среди получателей услуг о стоимости предоставляемых услуг.

2. Рассмотреть возможность и провести работу по:

2.1. обновлению материально – технической базы библиотеки – филиала № 5 п. Сокол (замена кресел);

2.2. ремонту фасада Центральной городской библиотеки им. О. Куваева.

МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»

1. Организовать работу по информированию юных читателей о поступлении литературных новинок.

2. Рассмотреть возможность использования в работе бейджей для сотрудников библиотеки.

МБУК г. Магадана «Молодежный культурный центр» рассмотреть возможность улучшения комфортности пребывания в учреждении (улучшении температурного режима в холле).

МАУК г. Магадана «Дом культуры «Энергетик»

1. Обеспечить анонсирование и информирования населения о планируемых и проводимых культурно – массовых мероприятиях.

2. Рассмотреть возможность и обеспечить:

2.1. возобновление кинопоказа на базе учреждения;

2.2. увеличение количества проводимых культурно – массовых мероприятий.

ОГАУК «Магаданский областной театр кукол» организовать и провести информационную работу среди получателей услуг о возможности заказа билетов дистанционным способом.

МАУК г. Магадана «Кинотеатр «Горняк» рассмотреть возможность улучшения комфортности пребывания в учреждении (улучшении температурного режима в зрительском зале).

МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр» рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных услуг.

МБУ «Кинотеатр «Факел» рассмотреть возможность:

1. расширения перечня дополнительных услуг;
2. обновления материально – технического оснащения и улучшения комфортности пребывания в учреждении (замена кресел, приобретение 3D оборудования, звукового оборудования и др.)

МБУК г. Магадана «Музейный комплекс города Магадана», МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система» рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных услуг.

МКУК «Ольский краеведческий музей» рассмотреть возможность проведения капитального ремонта и улучшения уровня материально – технической оснащенности учреждения современным оборудованием.

**План-график
проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2017 году**

Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
<p>Подготовительный этап проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 квартал	Общественный совет при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, формирование рейтингов учреждений культуры	II – IV 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	IV квартал	Общественный совет при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте «Оценка качества услуг учреждений культуры» Минкультуры России, Министерства культуры и туризма Магаданской области, официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru	IV квартал	Министерство культуры и туризма Магаданской области

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры Магаданской области для проведения
независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

1. ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»
2. ОГАУК «Магаданская областная филармония»
3. ОГАУ «Издательский дом «Магаданская правда»
4. МОГКУК «Магаданкиновидеопрокат»
5. МБУК г. Магадана "Оркестр духовой и эстрадной музыки
6. МБУ г. Магадана «Редакция общественно-политической еженедельной газеты «Вечерний Магадан»
7. МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»
8. МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»
9. МБУК «Центр досуга и народного творчества» (Омсукчанский городской округ)
10. МКУК «Дом культуры п. Дукат»
11. МБОУ «Районный центр досуга и народного творчества г. Сусумана»
12. МБОУ «Дом культуры п. Мяунджа»
13. МБУ «Дом культуры п. Дебин»
14. МБУ «Центр культуры п. Синегорье»
15. МБУ «Центр культуры Ягоднинского городского округа»
16. МБУ «Центр культуры п. Оротукан»
17. МБУК «Центр досуга и народного творчества» (Тенькинский городской округ)
18. МБУК «Межпоселенческая централизованная клубная система» (Тенькинский городской округ)
19. МКУК «Клёпкинкой дом творчества и досуга»
20. МКУК ФКС «Центр досуга «Село Тахтоямск»
21. МКУК «Арманский центр досуга»
22. МКУК «Ольский окружной центр культуры»
23. МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»
24. МКУ «Северо-Эвенская клубная система»