

Протокол №4
заседания общественного совета
по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования,
подведомственными управлению культуры города Курска
от 12 октября 2016 года

Присутствовали:

Члены общественного совета:

1. Малков Иван Васильевич,
2. Лобода Андрей Михайлович,
3. Смородская Людмила Алексеевна,
4. Соклакова Ирина Ивановна,
5. Глюдза Ирина Николаевна

Приглашенные лица:

Тарасова Н.Н. - директор МБУК ДСЦД «Ассоль», представитель организации-оператора, ответственного за выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска,
Барламова Л.В. – заместитель начальника управления города Курска,
Чернышева Е.Ю. – консультант отдела художественно-эстетического образования и социально-культурной деятельности управления города Курска.

Повестка дня:

1. Рассмотрение отчета МБУК ДСЦД «Ассоль» по результатам выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МБУК ГКЦ «Лира», МБУК ЦНТ «Русь», МБУК КТЦ «Звездный», МБУК ЦСБ г.Курска, МБУК ЦИКН г. Курска (далее – учреждения культуры).
2. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.
3. Разработка предложений по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Слушали:

Тарасову Н.Н. о результатах выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

Глюдза И.Н. о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры с учетом информации, представленной МБУК ДСЦД «Ассоль».

Малкова И.В. о предложениях по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Решили:

1. Отчет МБУК ДСЦД «Ассоль» по результатам выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры принять сведению.

2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (Приложение 1).

3. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (Приложение 2).

4. Направить в управление культуры города Курска результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Председатель Общественного совета



А.М. Лобода

Ответственный секретарь
общественного совета



И.И. Соклакова

УТВЕРЖДЕНА
ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к протоколу заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлению культуры города Курска от 12.10.2016 №4

Информация

о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска (далее – учреждения культуры) проводился в период с 1 сентября по 10 октября 2016 года организацией-оператором - МБУК ДСЦД «Ассоль» в рамках технического задания на основании приказов управления культуры города Курска от 19.10.2015 № 140/ 06-р «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры города Курска» (в ред. от 29.08.2016 №127/06-р), от 29.08.2016 № 127/1/06-р «Об утверждении технического задания для организации-оператора». Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлению культуры города Курска, определил перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг в 2016 году (протокол заседания общественного совета от 12.10.2015 №2), в который вошли 5 учреждений:

№ п/п	Наименование юридического лица (полное и сокращенное)	Юридический адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества «Русь» (МБУК ЦНТ «Русь»)	г. Курск, ул. Обоянская, 26
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр «Лира» (МБУК ГКЦ «Лира»)	г. Курск, ул. Менделеева, 59
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертно-творческий центр «Звездный» (МБУК КТЦ «Звездный»)	г. Курск, Красная площадь, 2/4
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система библиотек города Курска» (МБУК ЦСБ г.Курска)	г. Курск, ул. Карла Маркса, 23
5	Муниципальное бюджетное учреждение	г. Курск, ул. М.Горького,

культуры «Центр историко-культурного наследия города Курска» (МБУК ЦИКН г. Курска)	55
--	----

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществлялся по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг путем изучение их мнения на основании анализа анкет.

Оценка показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждением культуры проводилась в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 N 2830.

По итогам выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры получены следующие результаты:

Пункт приказа № 2515	Показатель	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы	Учреждения культуры	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации 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	5	5	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			5	МБУК ЦНТ «Русь»	
			5	МБУК КТЦ «Звездный»	
			5	МБУК ЦСБ г.Курска	
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	7	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	наличие информации на официальном сайте учреждения, сайте www.bus.gov.ru
			7	МБУК ЦНТ «Русь»	
			7	МБУК КТЦ «Звездный»	
			7	МБУК ЦСБ г.Курска	
1.5	Информирование о новых мероприятиях	7	6,99	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	изучение мнения получателей услуг
			6,9	МБУК ЦНТ «Русь»	
			6,96	МБУК КТЦ «Звездный»	

			6,93	МБУК ЦИКН г. Курска	
Итого по критерию открытости и доступности информации об организации культуры:		19	18,99	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	
		19	18,9	МБУК ЦНТ «Русь»	
		19	18,96	МБУК КТЦ «Звездный»	
		12	12	МБУК ЦСБ г.Курска	
		19	18,93	МБУК ЦИКН г. Курска	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4,97	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	изучение мнения получателей услуг
			4,99	МБУК ЦНТ «Русь»	
			4,65	МБУК КТЦ «Звездный»	
			4,98	МБУК ЦСБ г.Курска	
			4,82	МБУК ЦИКН г. Курска	
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	5	5	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			5	МБУК ЦНТ «Русь»	
			5	МБУК КТЦ «Звездный»	
			5	МБУК ЦСБ г.Курска	
			5	МБУК ЦИКН г. Курска	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с	5	5	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			5	МБУК ЦНТ «Русь»	
			5	МБУК КТЦ «Звездный»	
			5	МБУК ЦСБ г.Курска	

	<p>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.</p>		5	МБУК ЦИКН г. Курска	
2.5	<p>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</p>	9	8,99	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
2.6	<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры</p>	5	4,94	МБУК ГКЦ «Лира»	изучение мнения получателей услуг
			4,97	МБУК ЦНТ «Русь»	
			4,53	МБУК КТЦ «Звездный»	
			4,97	МБУК ЦСБ г.Курска	
			4,97	МБУК ЦИКН г. Курска	
2.7	<p>Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие</p>	5	0	МБУК ГКЦ «Лира»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			0	МБУК ЦНТ «Русь»	
			0	МБУК КТЦ «Звездный»	
			2	МБУК ЦСБ г.Курска	

	электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения		0	МБУК ЦИКН г. Курска	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,96	МБУК ГКЦ «Лира»	изучение мнения получателей услуг
			4,98	МБУК ЦНТ «Русь»	
			4,98	МБУК КТЦ «Звездный»	
			4,98	МБУК ЦСБ г.Курска	
			4,99	МБУК ЦИКН г. Курска	
Итого по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:		30	24,87	МБУК ГКЦ «Лира»	
			24,94	МБУК ЦНТ «Русь»	
			24,16	МБУК КТЦ «Звездный»	
			35,92	МБУК ЦСБ г.Курска	
			24,78	МБУК ЦИКН г. Курска	
3	Время ожидания предоставления услуги				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,98	МБУК ГКЦ «Лира»	изучение мнения получателей услуг
			7	МБУК ЦНТ «Русь»	
			7	МБУК КТЦ «Звездный»	
			6,97	МБУК ЦСБ г.Курска	
			6,98	МБУК ЦИКН г. Курска	
3.3	Простота/удобство электронного каталога	7	6,96	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
Итого по критерию время ожидания предоставления услуги:		7	6,98	МБУК ГКЦ «Лира»	
			7	МБУК ЦНТ «Русь»	
			7	МБУК КТЦ «Звездный»	
			14	МБУК ЦСБ г.Курска	
			6,98	МБУК ЦИКН г. Курска	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1	Доброжелательность,	7	7	МБУК ГКЦ «Лира»	изучение

	вежливость и компетентность персонала организации культуры		7	МБУК ЦНТ «Русь»	мнения получателей услуг
			6,99	МБУК КТЦ «Звездный»	
			6,99	МБУК ЦСБ г.Курска	
			6,91	МБУК ЦИКН г. Курска	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации 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 организации	7	6	МБУК ГКЦ «Лира»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			6	МБУК ЦНТ «Русь»	
			6	МБУК КТЦ «Звездный»	
			6	МБУК ЦСБ г.Курска	
			6	МБУК ЦИКН г. Курска	
	Итого по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры:	14	13	МБУК ГКЦ «Лира»	
		14	13	МБУК ЦНТ «Русь»	
		14	12,99	МБУК КТЦ «Звездный»	
		14	12,99	МБУК ЦСБ г.Курска	
		14	12,91	МБУК ЦИКН г. Курска	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4,98	МБУК ГКЦ «Лира»	изучение мнения получателей услуг
			4,98	МБУК ЦНТ «Русь»	
			4,99	МБУК КТЦ «Звездный»	
			4,99	МБУК ЦСБ г.Курска	
			4,95	МБУК ЦИКН г. Курска	
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный	6	4	МБУК ГКЦ «Лира»	наличие информации на официальном сайте учреждения
			4	МБУК ЦНТ «Русь»	
			4	МБУК КТЦ «Звездный»	
			4	МБУК ЦСБ г.Курска	

	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		4	МБУК ЦИКН г. Курска	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	10	9,97	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	9	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	изучение мнения получателей услуг
			8,99	МБУК ЦНТ «Русь»	
			9	МБУК КТЦ «Звездный»	
			8,6	МБУК ЦИКН г. Курска	
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9,98	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	изучение мнения получателей услуг
			9,99	МБУК ЦНТ «Русь»	
			9,99	МБУК КТЦ «Звездный»	
			9,99	МБУК ЦИКН г. Курска	
	Итого по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг:	30	27,96	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	
			27,96	МБУК ЦНТ «Русь»	
			27,98	МБУК КТЦ «Звездный»	
			18,96	МБУК ЦСБ г.Курска	
			27,54	МБУК ЦИКН г. Курска	

Итоговый результат оценки качества оказания услуг:

№	Наименование учреждения культуры	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	100	91,8
2.	МБУК ЦНТ «Русь»	100	91,8
3.	МБУК КТЦ «Звездный»	100	91,09
4.	МБУК ЦСБ г.Курска	100	93,8
5.	МБУК ЦИКН г. Курска	100	91,14

На основе набранных учреждениями культуры баллов сформирован их рейтинг.

**Рейтинг
учреждений культуры, подведомственных управлению культуры города Курск**

№ п/п	Учреждения культуры	Баллы
1	МБУК ЦСБ г.Курска	93,8
2	МБУК ГКЦ «Ли́ра»	91,8
3	МБУК ЦНТ «Русь»	91,8
4	МБУК ЦИКН г. Курска	91,14
5	МБУК КТЦ «Звездный»	91,09

**УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

к протоколу заседания общественного
совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг муниципальными
бюджетными учреждениями культуры и
дополнительного образования,
подведомственными управлению культуры
города Курска от 12.10.2016 №4

**Предложения
по улучшению качества деятельности муниципальных
бюджетных учреждений культуры, подведомственных
управлению культуры города Курска**

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска, предложить:

1. МБУК ГКЦ «Лира»:

1.1. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечив наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» виртуальной экскурсии по учреждению культуры; наличие электронных билетов и их электронного бронирования, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения (в зависимости от услуг, оказываемых учреждением).

1.2. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников путем создания на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» функции онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

1.3. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в части размещения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, предложений об улучшении качества деятельности, плана по улучшению качества работы учреждения культуры.

2. МБУК ЦНТ «Русь»:

2.1. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечив наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» виртуальной экскурсии по учреждению культуры; наличие электронных билетов и их электронного бронирования, электронной очереди, электронных

каталогов, электронных документов, доступных для получения (в зависимости от услуг, оказываемых учреждением).

2.2. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников путем создания на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» функции онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

2.3. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в части размещения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, предложений об улучшении качества деятельности, плана по улучшению качества работы учреждения культуры.

3. МБУК КТЦ «Звездный»:

3.1. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечив наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» виртуальной экскурсии по учреждению культуры; наличие электронных билетов и их электронного бронирования, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения (в зависимости от услуг, оказываемых учреждением).

3.2. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников путем создания на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» функции онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

3.3. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в части размещения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, предложений об улучшении качества деятельности, плана по улучшению качества работы учреждения культуры.

4. МБУК ЦСБ г.Курска:

4.1. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечив наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» виртуальной экскурсии по учреждению культуры.

4.2. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников путем создания на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» функции онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

4.3. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в части размещения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, предложений об улучшении качества деятельности, плана по улучшению качества работы учреждения культуры.

5. МБУК ЦИКН г. Курска:

5.1. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечив наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» виртуальной экскурсии по учреждению культуры; наличие электронных билетов и их электронного бронирования, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения (в зависимости от услуг, оказываемых учреждением).

5.2. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников путем создания на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» функции онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

5.3. Принять меры по улучшению качества деятельности учреждения по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в части размещения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, предложений об улучшении качества деятельности, плана по улучшению качества работы учреждения культуры.