

ПРОТОКОЛ
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ
КУЛЬТУРЫ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Кострома

«21» сентября 2017 г. № 1

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ» А.В. ДУБОВАЯ

Присутствовали:

Члены Совета:

председатель Костромской Областной
Организации Общероссийской Общественной
Организации "Всероссийское Общество
Инвалидов"

- А.В. Дубовая

председатель Костромской областной
общественной организации «Творческий союз
художников»

Б.А. Бадичкин

Председатель Костромской региональной
профсоюзной организации работников культуры

Л.В. Хрунина

Председатель правления Костромской областной
писательской организации «Союз писателей
России» (по согласованию)

А.М. Скуляков

Заместитель председателя Костромской
Областной Организации Общероссийской
Общественной Организации "Всероссийское
Общество Инвалидов"

В.Я. Бакалова

Приглашенные лица:

Исполнительный директор Фонда развития
Костромской области

А.П. Каланова

Главный специалист-эксперт отдела музейной и
выставочной деятельности департамента культуры
Костромской области

- О.А. Родина

Директор ОГБУК «Концертно-выставочный центр
«Губернский»

- Р.Б. Самоловцев

Директор ОГБУК «Костромской губернский
симфонический оркестр под управлением Павла
Герштейна»

П.Я. Герштейн

Директор ОГБУК «Областной Дом народного
творчества»

Л.А. Тарабрина

Директор ОГБУК «Государственная филармония
Костромской области»

Е.В. Санжаревская

I. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»
за 2017 год

(Дубовая, Герштейн)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.) – 10 баллов.

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 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.) – 6 баллов;

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 9,9 балла.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 10 баллов.

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,6 баллов.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,21 балла.

2.4. Удобство графика работы организации культуры – 9,6 балла.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 7 баллов.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры – 10 баллов.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 10 баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 9,9 баллов.

4.2. Компетентность персонала организации культуры – 10 баллов.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,9 баллов.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,4 балла.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте культуры в сети «Интернет» - 9.9 балла.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 10 баллов.

6. Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

6.1. Удовлетворенность чистотой территории, прилегающей к зданию организации – 4 балла.

6.2. Удовлетворенность внешним видом прилегающей к зданию организации культуры территории – 3 балла.

6.3. Удовлетворенность внешним видом (состоянием, оформлением) рекламно-информационных конструкций, табличек, указателей, расположенных на фасаде организации культуры, на закрепленной за организацией культуры территории – 3 балла.

Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» 2017 года имеют положительную динамику.

7. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2017 год составила 160,41 из 170 возможных баллов.

Рекомендации:

- Переработать анкету для изучения мнения посетителей и шкалу оценки в соответствии с показателями оценки качества оказания услуг

- Разместить на сайте информацию о Независимой оценке качества за прошлый год (размещена за 2015 год) и ежегодно обновлять информацию, а также План по улучшению качества работы организации, Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, Информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, почтовый адрес с индексом, схема проезда или описанием, электронную почту, предусмотреть ссылку на страничку учреждения на сайте госуслуг: www.bus.gov.ru для поиска необходимой информации о планах финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или какой-либо другой информации, либо размещать эту информацию на сайте организации.

- Включить в план по улучшению качества работы организации: оборудование санитарно-гигиенической комнаты для инвалидов, тактильных табличек, бегущую строку в соответствии с нормативами.

II. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский» за 2017 год

(Дубовая, Самоловцев)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»

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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г). – 10 баллов.

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 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организации культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.) – 10 баллов;

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 10 баллов.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»:

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 9,7 балла.

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,7 баллов.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,4 балла.

2.4. Удобство графика работы организации культуры – 9,1 балла.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 7 баллов.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»:

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры – 10 баллов.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 10 баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 9,3 баллов.

4.2. Компетентность персонала организации культуры – 9,3 баллов.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»:

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,5 баллов.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,6 балла.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте культуры в сети «Интернет» - 10 баллов.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 10 баллов.

6. Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»:

6.1. Удовлетворенность чистотой территории, прилегающей к зданию организации – 4 балла.

6.2. Удовлетворенность внешним видом прилегающей к зданию организации культуры территории – 3 балла.

6.3. Удовлетворенность внешним видом (состоянием, оформлением) рекламно-информационных конструкций, табличек, указателей, расположенных на фасаде организации культуры, на закрепленной за организацией культуры территории – 3 балла.

Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский» 2017 года общественный совет оценивает как высокие.

Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2017 год, составила 162,6 из 170 возможных баллов.

Рекомендации:

- Переработать анкету (бумажный носитель, на сайте) для изучения мнения посетителей и шкалу оценки в соответствии с показателями оценки качества оказания услуг;
- Предусмотреть вывеску «Режим работы»;
- Предусмотреть в холле информационные таблички, указывающие направление и размещение туалета, туалета для инвалидов, концертного зала;
- Предусмотреть в холле информационный стенд или раздаточный материал о видах оказываемых услуг: детские выездные спектакли, занятия в студии танца и т.д., график работы кассы, график работы учреждения;
- Включить в план по улучшению качества работы организации: кнопку вызова для инвалидов, поручни на пандусе, тактильных табличек, бегущую строку в соответствии с нормативами.

III. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Областной Дом народного творчества» за 2017 год

(Дубовая, Тарабрина)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.). – 10 баллов.

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 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организации культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.) – 10 баллов;

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 9,9 балла.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 9,8 баллов.

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,5 баллов.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,5 балла.

2.4. Удобство графика работы организации культуры – 10 балла.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 8 баллов.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры – 10 баллов.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 10 баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 9,9 баллов.

4.2. Компетентность персонала организации культуры – 9,8 баллов.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,9 баллов.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,5 балла.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте культуры в сети «Интернет» - 9,8 балла.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 9,9 баллов.

6. Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории ОГБУК «Областной Дом народного творчества»:

6.1. Удовлетворенность чистотой территории, прилегающей к зданию организации – 4 балла.

6.2. Удовлетворенность внешним видом прилегающей к зданию организации культуры территории – 3 балла.

6.3. Удовлетворенность внешним видом (состоянием, оформлением) рекламно-информационных конструкций, табличек, указателей, расположенных на фасаде организации культуры, на закрепленной за организацией культуры территории – 3 балла.

Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Областной Дом народного творчества» 2017 года имеют положительную динамику.

7. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2017 год составила 165,55 из 170 возможных баллов.

Рекомендации:

- Дополнить раздел информация о материально-техническом обеспечении сведениями (чем оснащен концертный зал, какие, сколько ростовые куклы, какие и т.д.);
- Переработать шкалу анкеты в соответствии с показателями оценки качества оказания услуг;
- Предусмотреть переход с сайта учреждения на сайт Департамента культуры для прохождения Независимой оценки качества.

IV. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» за 2017 год

(Дубовая, Санжаревская)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.). – 9 баллов.

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 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов местного самоуправления и организации культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г.). – 7 баллов;

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 9,7 баллов.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 9,6 балла.

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 7,74 балла.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,21 балла.

2.4. Удобство графика работы организации культуры – 9,4 балла.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 7 баллов.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры – 10 баллов.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 10 баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 9,7 баллов.

4.2. Компетентность персонала организации культуры – 9,7 баллов.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,4 баллов.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,2 балла.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте культуры в сети «Интернет» - 9.7 балла.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 8,75 балла.

6. Удовлетворенность благоустройством прилегающей к учреждению территории ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»:

6.1. Удовлетворенность чистотой территории, прилегающей к зданию организации – 4 балла.

6.2. Удовлетворенность внешним видом прилегающей к зданию организации культуры территории – 3 балла.

6.3. Удовлетворенность внешним видом (состоянием, оформлением) рекламно-информационных конструкций, табличек, указателей, расположенных на фасаде организации культуры, на закрепленной за организацией культуры территории – 3 балла.

Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» 2017 года общественный совет оценивает как высокие.

7. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2017 год составила 155,09 из 170 возможных баллов.

Рекомендации:

- Переработать анкету для изучения мнения посетителей и шкалу оценки в соответствии с показателями оценки качества оказания услуг, а также в соответствии с законом о защите персональных данных;
- Разместить на сайте информацию о Независимой оценке качества за прошлый год и ежегодно обновлять информацию, а также План по улучшению качества работы организации, Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- Предусмотреть вывеску «Касса»;
- Предусмотреть разметку парковки для инвалидов;
- Дополнить раздел сайта «Контакты» графиком работы администрации, на главной странице – разместить список услуг, предоставляемых учреждением;
- Включить в план по улучшению качества работы организации: оборудование санитарно-гигиенической комнаты для инвалидов, тактильных табличек, бегущую строку в соответствии с нормативами, получить разрешительные документы по эксплуатации лифта для подъема инвалидов на второй этаж.

Председатель Совета



А.В. Дубовая