

Протокол № 13

заседания Общественного совета по оценке качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования

20.09.2017 г. в 16.00
ул. Петровская, 96

На заседании присутствуют члены двух рабочих групп – по здравоохранению и культуре:

1. Буркин А.Д.
2. Карповская С.Ф.
3. Гавранина В.Н.
4. Кузьмина Л.Н.
5. Иванов А.Н.
6. Игнатенко Р.В.
7. Сугоняева А.В.
8. Фетисов О.Ю.
9. Кобяков О.Ю.
10. Козловская Э.Г.
11. Пономарева Н.В.
12. Приглашенное лицо специалист УСЗН Комар О.В.

Повестка дня:

1. Выборы председателя и секретаря заседания рабочей группы.
2. Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога, докладчик Фетисов О.Ю.

1. По первому вопросу предложили председателем заседания Иванова А.Н., секретарем заседания Сугоняеву А.В.
Голосовали – единогласно.

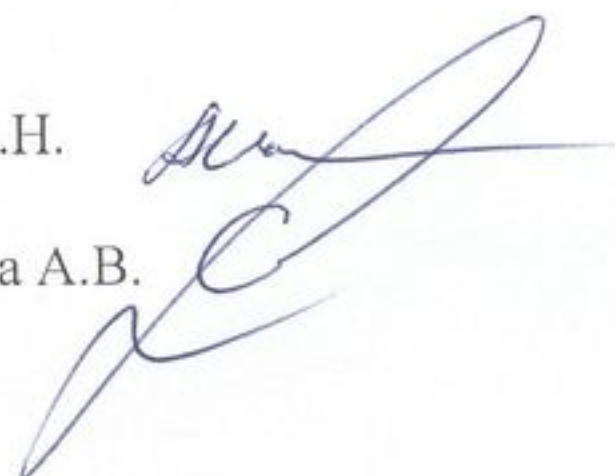
2. По второму вопросу «Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога» выступил руководитель группы Фетисов О.Ю. К рассмотрению присутствующих был предложен «Отчет о результатах независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры г. Таганрога» в которых проходила независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры в 2017 г.

Голосовали – утвердить единогласно «Отчет о результатах независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры г. Таганрога» (приложение на 12 листах)

Председатель заседания Иванов А.Н.

Секретарь заседания

Сугоняева А.В.



**Отчет
о результатах независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений культуры
города Таганрога**

рассмотрению присутствующих был предложен перечень учреждений культуры, в которых может проводиться независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры в 2017 году (таблица № 1), и перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры (таблица 2). Независимая оценка может проводиться только в тех учреждениях, у которых имеется помещение для проведения мероприятий, оказания социальных услуг, куда приходят зрители и посетители. Учреждения, которые не имеют собственных площадей, такие как, например, «Камерный оркестр» и другие, оцениваться по анкетированию не могут.

Голосовали – утвердить единогласно Перечень учреждений культуры для проведения независимой оценке качества оказания социальных услуг (таблица 1) и Перечень учреждений культуры, в которых независимая оценка не может быть проведена в силу объективных причин (таблица 2).

3. По третьему вопросу были предложены к рассмотрению анкеты, утвержденные в рамках реализации ФЗ от 21 июля 2014 г., которые дают возможность провести анкетирование потребителей социальных услуг учреждений культуры при опросе на выходе из учреждения. Кроме того, анкеты будут размещены на сайтах учреждений культуры для открытого опроса жителей и гостей города Таганрога.

Голосовали – единогласно.

Председатель заседания

Иванов А.Н.

Секретарь заседания

Сугоняева А.В.

1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры базируется на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг учреждений культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога представлен в таблице 1.1. Перечень муниципальных учреждений культуры города Таганрога для проведения независимой оценки качества их работы в 2017 году представлен в таблице 1.2.

Таблица 1.1

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога

№	Наименование показателя	Диапазон значений показателей
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры (0-30 баллов) п. 1 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
1.1	Наличие общей информации об учреждении культуры, включая филиалы (при их наличии), на официальном сайте учреждения 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	0-10

	государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»: полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	
1.2	Наличие информации о деятельности учреждения культуры, включая филиалы (при их наличии), на официальном сайте учреждения 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 государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»: сведения о видах предоставляемых услуг; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; иная информация.	0-10
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения	0-10
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) п. 2 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	0-10

2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0-10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0-10
2.4	Удобство графика работы учреждения культуры	0-10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0-10
3. Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)		
п. 3 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
3.1	Соблюдение режима работы учреждением культуры	0-10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры	0-10
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (0-20 баллов)		
п. 4 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры	0-10
4.2	Компетентность персонала учреждения культуры	0-10
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)		
п. 5 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры	0-10
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры	0-10
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»	0-10
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры	0-10

**Перечень
муниципальных учреждений культуры города Таганрога
для проведения независимой оценки качества их работы в 2017 году**

№ п/п	Наименование учреждения (в соответствии с уставом)	Юридический адрес	Срок проведения независимой оценки (квартал)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 92	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова»	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 90	3
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный Центр»	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 89	3
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского»	347922, Ростовская область, г. Таганрог, пер. Украинский, 8	3
5	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурно-досуговой деятельности»	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 104	3
6	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры»	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 104-1	3
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»	347924, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Толбухина, 3	3
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Фестивальный»	347928, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ленина, 212	3
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец молодежи»	347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 107	3
10	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская школа искусств»	347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Свободы, 16	3

11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Приморский»	347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Свободы, 10	3
12	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»	347935, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Р. Люксембург, 153/1	3
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк имени 300-летия города Таганрога»	347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. С. Шилю, 210	3

2. Результаты

независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Таганрога

На основании анализа информации, представленной на официальных сайтах учреждений культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, произведен расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога. Результаты расчета приведены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Результаты

расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога

№	Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры (0-30 баллов)	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (0-20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога	28	49	20	20	39

2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова»	28	49	20	20	39
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского»	28	50	20	20	39
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»	28	50	20	20	39
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская школа искусств»	28	50	20	20	38
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»	28	50	20	20	39
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный Центр»	28	50	20	20	39
8	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры»	28	30	20	20	39
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Фестивальный»	28	45	20	20	39

10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец молодежи»	28	50	20	20	39
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Приморский»	28	40	20	20	38
12	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурно-досуговой деятельности»	28	50	20	20	39
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк имени 300-летия города Таганрога»	25	20	20	20	37

Общественный совет для оценки качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога утверждает предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры. Предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры города Таганрога приведены в таблице 2.2.

Предложения
Общественного совета по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений
культуры города Таганрога

№	Наименование учреждения	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога	- привести внешний вид зданий филиалов в соответствие с потребностями читателей; - обеспечить помещения библиотек климатическим оборудованием; - обеспечить оформление подписки на периодические издания.
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова»	- рассмотреть возможность установки терминалов для продажи билетов; - обеспечить возможность приобретения электронных билетов через сеть «Интернет»; - обеспечить театральный зал климатическим оборудованием.
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского»	- обеспечить обновление фонда учебной литературы; - рассмотреть возможность создания электронной библиотеки; - рассмотреть возможность введения электронных дневников; - установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков; - обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»	- обеспечить обновление фонда учебной литературы; - рассмотреть возможность создания электронной библиотеки; - рассмотреть возможность введения электронных дневников; - установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков; - обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.

5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская школа искусств»	- произвести ремонт учебных аудиторий; - обеспечить обновление фонда учебной литературы; - рассмотреть возможность создания электронной библиотеки; - рассмотреть возможность введения электронных дневников; - установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков; - обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»	- обеспечить обновление фонда учебной литературы; - рассмотреть возможность создания электронной библиотеки; - рассмотреть возможность введения электронных дневников; - установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков; - обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный Центр»	Дополнительных замечаний не выявлено.
8	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры»	- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте; - улучшить материально-техническое обеспечение учреждения; - произвести ремонт здания.
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Фестивальный»	- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте; - произвести ремонт здания.
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец	Дополнительных замечаний не выявлено.

	молодежи»	
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Приморский»	- произвести ремонт здания; - рассмотреть возможность ремонта фонтана у здания учреждения; - улучшить материально-техническое обеспечение учреждения.
12	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурно-досуговой деятельности»	- рассмотреть возможность приобретения посетителями парка электронных билетов (безналичным расчетом) на аттракционы; - увеличить количество бесплатных детских игровых площадок.
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк имени 300-летия города Таганрога»	- увеличить количество бесплатных детских игровых площадок; - увеличить количество проводимых мероприятий для жителей города; - произвести дополнительное озеленение территории парка; - обеспечить ограждение территории парка.

Председатель Общественного совета для оценки качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, член регионального штаба Общероссийского народного фронта, координатор ОНФ по г. Таганрогу

 А.Н. Иванов

Секретарь Общественного совета для оценки качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, председатель НКО Региональная общественная организация инвалидов «Возрождение»

 А.В. Сугоняева