**Протокол заседания Общественного совета**

**Министерства культуры Забайкальского края**

№ 5 24.12.2015 г.

**Председательствующий:** Мустафина Н.Г., председатель Совета ветеранов работников культуры Забайкальского края, член Общественного совета.

**Секретарь:** Рубшев А.В., главный специалист-эксперт отдела по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края, секретарь Общественного совета.

**Присутствовали:**

**Члены Общественного совета:**

Ворожейкин Сергей Николаевич, заместитель атамана Забайкальского войскового казачьего общества (Забайкальского казачьего войска), хорунжий;

Калганов Василий Федорович, внештатный корреспондент газеты «Культура Забайкалья»;

Нагибина Нина Михайловна, преподаватель, руководитель литературной студии Управления внеучебной и воспитательной работы ФГБОУ ВПО «Забайкальский государственный университет»;

Островская Елена Александровна, председатель районного клуба любителей декоративно-прикладного творчества «Народные промыслы» муниципального района «Петровск-Забайкальский район»;

Петров Олег Георгиевич, председатель Забайкальской краевой общественной писательской организации, главный редактор литературно-художественного журнала «Слово Забайкалья»;

Руденко Любовь Александровна, редактор отдела музыкальных программ «Радио России Чита» филиала ФГУП «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания» ГТРК «Чита», руководитель краевого телерадиоконкурса исполнителей детской песни «Музыкальный дождик».

**Приглашенные:**

Колосов Виктор Кириллович, министр культуры Забайкальского края;

Жеребцова Татьяна Ивановна, начальник управления по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края;

Пояркин Юрий Иванович, заместитель министра культуры Забайкальского края;

Нестеренко Владимир Владимирович, директор ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова»;

Корсун Дина Геннадьевна, директор ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края;

Смирнова Татьяна Павловна, директор ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края»;

Золотухина Александра Якимовна, директор ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.Г.Р.Граубина»;

Сивцова Елена Владимировна, заместитель директора ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина».

**Повестка заседания**

1. Избрание председателя Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края.
2. Рассмотрение итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2015 году.

По первому вопросу слушали Рубшева А.В.

Выступили: Жеребцова Т.И., Петров О.Г., Нагибина Н.М., Калганов В.Ф.

**Решили:**

1. Информацию Рубшева А.В. принять к сведению.
2. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2015 году (Приложение 1).
3. Направить в Министерство культуры Забайкальского края Предложения Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2015 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (Приложение 2).

По второму вопросу для избрания председателем Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края предложена кандидатура Мустафиной Н.Г., заместителем председателя кандидатура Руденко Л.А.

**Единогласно решили:** избрать председателем Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края Мустафину Н.Г., заместителем председателя Руденко Л.А.

Председательствующий

на заседании Мустафина Н.Г.

Секретарь Рубшев А.В.

# Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 5 от 24.12.2015 г.

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края**

**в 2015 г.**

В 2015 году ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края», распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 5 ноября 2015 года № 534/р назначенный оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг следующими учреждениями культуры:

* ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова»;
* ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»;
* ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина»;
* ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р.Граубина»;
* ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края.

В соответствии с техническим заданием на выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2015 году, утвержденным распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 5 ноября 2015г. № 534/р, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводилась по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 11 ноября по 15 декабря 2015г.

*1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения*

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты государственных учреждений культуры Забайкальского края:

* **www.museums75.ru** ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им. А.К.Кузнецова»
* **www. chita-art.ru** ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»
* **www.zabunb.ru** ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина»
* **www.zabkradet.jimdo.com** ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина»
* [www.tiflo-lib.chita.ru](http://www.tiflo-lib.chita.ru/) ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края.

Анализ интернет-сайтов краевых государственных учреждений культуры проводилось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Результаты анализа приведены в таблицах №1, 2

*таблица 1*

**Результаты анализа показателей библиотек по уровню открытости и доступности информации на официальных сайтах**

*максимум – 30 баллов*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование требования/ информационного объекта** | **ГУК «Забайкальская краевая научная библиотека им. А.С. Пушкина»** | **ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина»** | **ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края** |
| **Сумма набранных баллов** | **26** | **29,5** | **28,5** |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *0,5* | *1* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* | *1* | *1* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *1* | *1* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *0,5* | *1* | *1* |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *1* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *0* | *1* | *1* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0* | *0,5* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *0* | *1* | *1* |
| *Электронный каталог(для библиотек)* | *2* | *2* | *1* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* | *1* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *1* | *1* | *1* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* | *1* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *2* | *2* |

*таблица 2*

**Результаты анализа показателей музеев по уровню открытости и доступности информации на официальных сайтах**

***максимум – 28 баллов***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование требования/ информационного объекта** | **ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им. А.К. Кузнецова»** | **ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»** |
| **Сумма набранных баллов** | **28** | **26** |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *1* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* | *1* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *1* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *1* | *1* |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *0* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0,5* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *1* | *1* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *1* | *1* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *1* | *1* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *1* | *1* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* | *0,5* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *2* |

Выявленные недостатки официальных сайтов учреждений:

- в информации об учреждении не указывается его сокращенное наименование (ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина»);

- в информации о руководителе нет сведений о его участии в официальных мероприятиях, рабочих поездках (ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина», ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина», ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края);

- не указываются сведения об учредителе организации (ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина»);

- не во всех разделах указывается дата и время размещения информации (характерно для всех проанализированных сайтов);

- отсутствует раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» (ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина» – нет Положения, сведений об Общественном совете, а информация о проведенном мониторинге качества предоставления услуг «спрятана» в разделе «Специалистам»);

- в разделе «услуги, оказываемые на платной основе» отражается стоимость не всех предлагаемых услуг; информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий финансовый год не выделена, включена в единый документ, при скачивании которого в заголовке значится «План финансово-хозяйственной деятельности на 2014г.»; сайт неправомерно содержит указание на отсутствие ограничений по преимущественному праву пользования услугами (ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»);

- не наполнены (или не открываются) некоторые разделы сайтов (ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина»; раздел «Читателям», ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова» – разделы «Обратная связь», «Объявления» и др.).

- в ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» функционирует одновременно два сайта. Ссылка на новый сайт www.chita-art.ru не размещена в поисковых системах(Google, Yandex), поэтому выйти на данный сайт возможно только через официальный сайт Министерства культуры Забайкальского края, что значительно препятствует доступности актуальной информации об учреждении.

В некоторых случаях обязательная информация размещается в неполном объеме. Так в ГАУК МВЦ не указывается телефон справочной службы, но есть телефон автоинформатора, который не исполняет функции справочной службы. В ГУК СБСН в разделе «Каталог» читателям предоставляется доступ к электронной версии полнотекстовых изданий, а электронный каталог отсутствует.

**2. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

Показателями оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru., использованным для анализа, является информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры, в т.ч.:

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

## *таблица 3*

**Результаты оценки уровня открытости и доступности информации краевых государственных учреждений культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

**Максимальное значение – 7 баллов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование информационного объекта (требования)** | **Число баллов** | | | | |
|  | ГУК «Забайкальская краевая научная библиотека им. А.С. Пушкина» | ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина» | ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» | ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им. А.К. Кузнецова» | ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» |
| Общая информация об учреждении | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ИТОГО | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 |

## В результате анализа сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) выявлено, что в информации, размещенной ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им А.К. Кузнецова" и ГУК "Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р. Граубина", отсутствуют сведения о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год.

## 

## 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

В основунезависимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Забайкальского края в период с 11 ноября по 04 декабря 2015г.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых краевыми учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 25.02.2015 г. № 288:

* Открытость и доступность информации об организации культуры;
* Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* Время ожидания предоставления услуги;
* Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
* Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Результаты уровня удовлетворенности качеством оказания услуг представлены в таблицах 4, 5.

*таблица 4*

## Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг музеев

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл | |
| ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова» | ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» |
| Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры | 5 | 3,8 | 3,9 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры | 5 | 3,8 | 4,1 |
| Наличие дополнительных услуг организации культуры (места обществ. питания и т.д.) | 8 | 6,8 | 6,8 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 3,9 | 4,0 |
| Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 3,4 | 3,5 |
| Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,0 | 6,0 |
| Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 7 | 6,0 | 5,9 |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,1 | 6,3 |
| Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5 | 3,9 | 4,2 |
| Качество проведения экскурсий | 4 | 2,8 | 3,1 |
| Разнообразие экспозиций организации культуры | 2 | 1,3 | 1,6 |
| Наличие рекомендации о посещении организации культуры | 5 | 4,2 | 4,3 |
| ИТОГО: | 65,0 | 52,0 | 53,7 |

*таблица 5*

## Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг библиотек

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл | | |
| ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина» | ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина» | ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры | 5 | 4,2 | 4,4 | 4,6 |
| Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания и т.д.) | 8 | 5,4 | 4,6 | 5,0 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,0 | 3,9 | 4,1 |
| Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 3,7 | 3,3 | 3,2 |
| Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,0 | 6,0 | 6,2 |
| Простота/удобство электронного каталога | 7 | 5,7 | 4,8 | 5.1 |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,2 | 6,7 | 6,8 |
| Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5 | 4,1 | 4,5 | 4,8 |
| Наличие информации о новых изданиях | 10 | 8,5 | 8,8 | 9,2 |
| Наличие рекомендации о посещении организации культуры | 5 | 4,3 | 4,7 | 4,8 |
| ИТОГО: | 64,0 | 52,1 | 51,7 | 53,8 |

По показателю «Открытость и доступность информации об организации культуры» было предложено оценитьуровень информирования о предстоящих выставках и экспозициях музеев. Как показал анализ, музеи не набрали максимальное количество баллов – 5 баллов.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений), наличие дополнительных услуг (буфет, магазин сувениров, мероприятия), стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу), транспортной и пешей доступности,удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям.

По общей сумме набранных баллов выделяется ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» -19 баллов, ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова» - набрал 18 баллов (часть респондентов пояснила свою неудовлетворенность по данному показателю низким температурным режимом в помещениях, недостаточным освещением, грубостью сотрудника), ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина» (респондент высказал замечание, связанное с перерывом в работе гардероба) и ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края - по 17 баллов, ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина» – 16 баллов (респондентами отмечалась необходимость в обновлении оборудования, желательность детской площадки и др.).

Уровень удобства пользования электронными сервисами по оценке респондентов выше у ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» и ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина» по сравнению с другими исследуемыми организациями, а уровень комфортности пребывания в организации максимально обеспечен в «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края (5 баллов).

Данный анализ позволил выявить и ряд проблем в этом блоке, а именно: в библиотеках необходимо обратить внимание на соотношение цены и качества предоставления дополнительных услуг, так как каждым учреждением набрано всего лишь по 5 баллов при установленной максимальной величине в 9 баллов. Кроме того, нужно обратить внимание на удобство пользования электронными сервисами в Забайкальском краевом краеведческом музее, Специализированной библиотеке для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края, Забайкальской краевой детско-юношеской библиотеке, так как оценка данного вида услуг в названных организациях составила всего по 3 балла при максимальной величине в 5 баллов.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги»респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры, удобство процедуры покупки (бронирования) билетов, простоту/удобство электронного каталога. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 7 баллов. По данному показателю ни одно из учреждений не набрало максимальное количество баллов (14): ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова», ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» - по 12 баллов, у остальных - по 11 баллов. Респонденты оценили время ожидания предоставления услуги по 6 баллов для каждого учреждения, за исключением ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края и ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина» (5 баллов).

По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»высшая оценка 7 баллов определена респондентами в ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края и ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина», остальные - по 6 баллов.

По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, качество проведений экскурсий, разнообразие экспозиций, наличие информации о новых изданиях и наличие рекомендации о посещении организации культуры. Как показал анализ, хороший уровень удовлетворенности качеством оказания услуг отмечается в ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края и ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина». В музеях респонденты оценили уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в 12 баллов при максимальной величине в 16 баллов.

На таблицах 6 и 7 представлены результаты независимой оценки качества услуг.

*таблица 6*

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Забайкальского края**

*Библиотеки*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг(баллы)** | **Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**  **учреждения культуры(баллы)** | **Итоговая оценка**  **(баллы)** |
| ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» | 54 | 7 | 28,5 | **89,5** |
| ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина» | 52 | 6 | 29,5 | **87,5** |
| ГУК «Забайкальская краевая научная библиотека им. А.С. Пушкина» | 52 | 7 | 26 | **85** |

Таким образом, среди библиотечных учреждений лучшие результаты независимой оценки качества оказания услугпоказала ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих».

*таблица 7*

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Забайкальского края**

*Музеи*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг(баллы)** | **Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**  **учреждения культуры(баллы)** | **Итоговая оценка**  **(баллы)** |
| ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» | 54 | 7 | 26 | **87** |
| ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им. А.К. Кузнецова» | 52 | 6 | 28 | **86** |

Из двух музейных учреждений большее число баллов набрано ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края».

# Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 5 от 24.12.2015 г.

**Предложения Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2015 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг**

1. Регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов.
2. При размещении информации в обязательном порядке указывать дату и время этого размещения.
3. Исключить дефекты открытия, отображения информации на сайте.
4. Своевременно размещать необходимую информацию о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).
5. ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей им.А.К.Кузнецова», ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» принять меры, направленные на повышение уровня информированности получателей услуг о предстоящих мероприятиях.
6. ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им.А.С.Пушкина», ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина», ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края проанализировать возможные причины и принять меры к устранению недостаточной удовлетворенности посетителями учреждений соотношения цены и качества предоставления дополнительных услуг.
7. ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им.Г.Р.Граубина», ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края принять меры по совершенствованию удобства пользования электронными сервисами, в т.ч. удобство пользования электронным каталогом.