**Протокол заседания Общественного совета**

**Министерства культуры Забайкальского края**

№ 6 15.04.2016 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»;

Кузник Борис Ильич, заслуженный деятель науки Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор, член Союза писателей России;

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»;

Руденко Любовь Александровна, редактор отдела музыкальных программ «Радио России Чита» филиала ФГУП «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания» ГТРК «Чита».

**Повестка заседания**

1. Перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества членами Общественного совета в 2016 году.

2. Критерии и показатели независимой оценки качества услуг оказываемых организациями культуры.

3. Техническое задание на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Забайкальского края в 2016 году.

Заслушав и обсудив информацию, Общественный совет Министерства культуры Забайкальского края **РЕШИЛ:**

1. Утвердить критерии и показатели независимой оценки качества услуг оказываемых учреждениями культуры (приложение 1).
2. Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества в 2016 году (приложение 2).
3. Утвердить техническое задание на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2016 году (приложение 3).

Председательствующий

на заседании Мустафина Н.Г.

Секретарь Рубшев А.В.

# Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 6 от 15.04.2016 г.

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31) | | | |
| 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 | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47) | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 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 | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с 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 | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21) | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25) | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный 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 | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |

# Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 6 от 15.04.2016 г.

# Перечень организаций культуры, в отношении которых Общественным советом при Министерстве культуры Забайкальского края проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальский краевой драматический театр» |
| 2. | Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония» |
| 3. | Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой государственный театр кукол «Тридевятое царство» |
| 4. | Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» |
| 5. | Государственное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» |
| 6. | Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амар сайн» |

# Приложение 3

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 6 от 15.04.2016 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

организации на выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2016 году

1. Организация (далее - Оператор) в рамках государственного задания проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее – работы), подведомственными Министерству культуры Забайкальского края (далее – организации культуры) в 2016 году:

1) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры в соответствии с настоящим техническим заданием по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации 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;

2) готовит инструментарий (анкета, опросный лист и др.);

3) готовит проекты результатов выполненных работ, включая проекты рейтингов организаций культуры;

4) готовит аналитический отчет;

5) представляет аналитический отчет и проекты рейтингов организаций культуры на утверждение Общественным советом Министерства культуры Забайкальского края.

1. При выполнении работ Оператор должен руководствоваться следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:
2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
3. приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 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»;
4. приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
5. приказ Министерства культуры РФ от 20.11.2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»
6. нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).
7. Перечень организаций культуры, в отношении которых необходимо провести работы:
   1. Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальский краевой драматический театр»;
   2. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония»;
   3. Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой государственный театр кукол «Тридевятое царство»;
   4. Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»;
   5. Государственное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»;
   6. Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амар сайн».
8. Сроки проведения работ:

10.05.2016 – 30.11.2016 года.

1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям
2. открытость и доступность информации об организации культуры;
3. комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
4. время ожидания предоставления услуги;
5. доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
6. удовлетворенность качеством оказания услуг.
7. Источники получения информации:

- официальные сайты организаций культуры;

- официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

- данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг: анкетные опросы (устные, письменные, телефонные, электронные, с использованием терминалов в учреждениях) интересующих целевых групп, случайной (вероятностной) выборки, фокус-групп и т.п.

7. Для осуществления расчета уровня удовлетворенности качеством услуг, оказываемым учреждениями культуры, установить следующее количество анкет:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Количество анкет |
| Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальский краевой драматический театр» | 1000 |
| Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония» | 1000 |
| Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой государственный театр кукол «Тридевятое царство» | 500 |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 1000 |
| Государственное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» | 500 |
| Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амар сайн» | 500 |

8. По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Министерству культуры Забайкальского края и Общественному совету Министерства культуры Забайкальского края результаты работы – рейтинги организаций культуры и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном и электронном носителях.

9.Рейтинги организаций культуры должны быть представлены в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 20.11.2015 г. № 2830

10. Аналитический отчет по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации культуры отдельно и в целом по типу организаций культуры, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

11. Получатель выполненных работ: Министерство культуры Забайкальского края, Общественный совет Министерства культуры Забайкальского края.