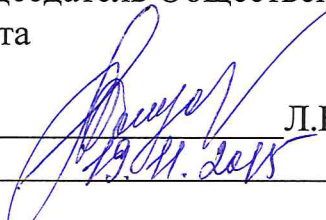


<p align="center">ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Новоуральского городского округа</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель Общественного Совета</p> <p align="right">  _____ Л.В. Голубева _____ 2015год </p>
--	--

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ: ул. Мичурина, 35

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Члены Общественного совета: Голубева Л.В., Калмаков Ю.Д, Голдина Е.А, Гольшев В.Н. , Магомедов М.А.

Приглашенные: гл. специалист ОК Администрации НГО Лисицина О.С.

ОТСУТСТВОВАЛИ: Бабушкина О.В, Иванов, В.А., Малинов А.И.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Обсуждение результатов независимой оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры в 2015 году и утверждение рейтинга учреждений культуры.
2. Обсуждение рекомендаций по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры в 2016 году.
3. Определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году.

По первому вопросу

СЛУШАЛИ:

Лисицыну О.С. о подготовке сводной таблицы по оценочным листам, представленным членами Общественного совета с выставленными баллами по каждому учреждению культуры в соответствии с критериями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации (прилагается). Проинформировала, что отсутствующие на заседании В.А. Иванов, О.В. Бабушкина представили свои оценочные листы в печатном виде заранее.

В обсуждении результатов проведения независимой оценки качества приняли участие Л.В. Голубева, М.А. Магомедов, Ю.Д. Калмаков, Е.А. Голдина, В.Н. Гольшев.

Голубеву Л.В. об обобщенных результатах независимой оценки качества услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры НГО, и сложившемся рейтинге учреждений по итогам данной оценки (прилагается).

РЕШИЛИ:

1. Утвердить «Итоги независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры НГО в 2015г» (Приложение № 1).
2. По количеству баллов, набранных от максимально возможных, утвердить следующий рейтинг учреждений:
 - 1 место - МБУК «Публичная библиотека»
 - 2 место - МАУК Дом культуры «Новоуральский»
 - 3 место - МБОУК ДОД «Детская школа искусств»
 - 4 место - МБОУ ДОД «Детская художественная школа»
 - 5 место - МБУК «Театр музыки, драмы и комедии»
 - 6 место - МБУК «Театр кукол»
 - 7 место - МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей»
 - 8 место - МАУК «Центральный парк культуры и отдыха»
 - 9 место - МАУК Киноцентр «Нейва»
3. Направить в адрес Главы Администрации НГО «Итоги независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры в 2015г.»

По второму вопросу

СЛУШАЛИ:

Голубеву Л.В. о предложениях по улучшению деятельности муниципальных учреждений культуры по результатам независимой оценки качества услуг, которые сформулированы для муниципальных учреждений, а также о предложениях, которые можно направить в адрес Отдела культуры Администрации НГО

РЕШИЛИ:

4. Утвердить «Предложения Общественного совета по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры» (приложение №2) и направить их в адрес Главы Администрации НГО.

По третьему вопросу

СЛУШАЛИ:

Голубеву Л.В. о перечне муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2016г.

РЕШИЛИ:

5. Утвердить следующий перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества услуг в 2016 году:
 - МБУК «Публичная библиотека»
 - «МБУК «Театр музыки, драмы и комедии»
 - МБУК «Театр кукол»
 - МБОУК ДОД «Детская школа искусств»
 - МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей»

- МБОУ ДОД «Детская художественная школа»
 - МАУК Дом культуры «Новоуральский»
6. В 2016 году провести выездные заседания Общественного совета в филиалах МБУК «Публичная библиотека» НГО и МАУК ДК «Новоуральский», расположенных в сельских населенных пунктах округа.

Секретарь:

Голдина Е.А.

Итоги проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждениями культуры Новоуральского городского округа в 2015 году

Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории НГО, проведена оценка качества оказания услуг в 2015г. 9 муниципальных учреждений культуры НГО, а именно:

1. МБОУ ДОД «Детская художественная школа» НГО
2. МБОУК ДОД «Детская школа искусств» НГО
3. МБУК «Новоуральский театр кукол»
4. МАУК «Киноцентр «Нейва» НГО
5. МБУК «Театр музыки, драмы и комедии» НГО
6. МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей»
7. МАУК «Центральный парк культуры и отдыха» НГО
8. МАУК Дом культуры «Новоуральский» НГО
9. МБУК «Публичная библиотека» НГО.

При проведении оценки Общественный совет использовал:

- статистическую информацию органов исполнительной власти и учреждений;
- общедоступную информацию, полученную с сайтов учреждений культуры;
- отчеты учреждений культуры о выполнении Планов мероприятий по улучшению качества услуг, разработанные по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2014г;
- аналитические справки учреждений с анализом анкет пользователей (учреждениями культуры собрано более 1000 анкет);
- анализ отзывов посетителей учреждений культуры с официального сайта Администрации НГО (проанализировано свыше 350 отзывов получателей услуг);
- результаты социологического исследования, проведенного Центром социальных технологий «Оптима» в муниципальных театрах НГО.

Кроме того, Общественным советом в течение 1 полугодия 2015 года были проведены выездные заседания во всех муниципальных учреждениях культуры.

Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Новоуральского городского округа в 2015 году признал высокое качество оказываемых услуг муниципальными учреждениями культуры.

На итоговом заседании при подведении итогов оценки качества оказания услуг учреждениями культуры были проанализированы оценочные листы 7 членов Общественного совета: Л.В. Голубевой, М.А. Магомедова, Е.А. Голдиной, О.В. Бабушкиной, В.Н.Голышева, А.И. Иванова, Ю.Д. Калмакова. Материалы не представлены В.А. Малиновым.

Оценка проводилась по показателям, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 25.02.2015 года № 288, в соответствии с указанным диапазоном баллов.

По количеству баллов, набранных от максимально возможных, сформировался следующий рейтинг учреждений:

- МБУК «Публичная библиотека». - 89,8% от макс. возможного количества баллов;
- МАУК Дом культуры «Новоуральский» 87,9% от макс. возможного количества баллов;
- МБОУК ДОД «Детская школа искусств» 87,5% от макс. возможного количества баллов;
- МБОУ ДОД «Детская художественная школа» 87,4% от макс. возможного количества баллов;
- МБУК «Театр музыки, драмы и комедии» 86,8% от макс. возможного количества баллов;
- МБУК «Театр кукол» 86,4% от макс. возможного количества баллов;
- МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей» 82,8% от макс. возможного количества баллов;
- МАУК «Центральный парк культуры и отдыха» 81,3% от макс. возможного количества баллов;
- МАУК Киноцентр «Нейва» 81,9% от макс. возможного количества баллов.

С оценками по каждому показателю можно ознакомиться в «Сводной оценочной таблице качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры НГО в 2015 году» (Приложение № 3.)

Председатель Общественного Совета
по независимой оценке качества оказания
услуг учреждениями культуры,
расположенными на территории НГО


Л.В. Голубева

Утверждено на заседании Общественного Совета

« 19 » ноября 2015 г.

**Предложения Общественного совета
по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры
Новоуральского городского округа**

По итогам проведенной оценки качества работы учреждений культуры Новоуральского городского округа в 2015г. Общественный совет

РЕКОМЕНДУЕТ:

1. Администрации муниципальных учреждений культуры:
 - 1.1. определить мероприятия на 2016 год для обеспечения безбарьерного доступа для маломобильных граждан в учреждения;
 - 1.2 при отсутствии технических возможностей по обеспечению доступа к предоставляемым услугам для лиц с ограниченными возможностями разработать варианты альтернативных форм обслуживания таких посетителей (например, обслуживание в режиме удаленного доступа, онлайн-консультации, онлайн-трансляции концертов и спектаклей либо размещение записей концертов и спектаклей в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, реализация индивидуальных форм обслуживания, иное);
 - 1.3 регулярно осуществлять публикацию новостных материалов на официальных сайтах или в средствах массовой информации;
 - 1.4. сформировать книги отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания;
 - 1.5. осуществлять публикацию на официальных сайтах или в средствах массовой информации ежегодных отчетов учреждений о своей деятельности.
2. МБОУ ДОД «Детская художественная школа» - проработать вопрос о возможности организации парковки возле учреждения. В целях улучшения ситуации возле школы обратиться в комиссию по безопасности дорожного движения для организации парковочных мест.
3. МБОУК ДОД «Детская школа искусств» - проработать вопрос о расширении парковки возле учреждения.
4. ДК «Новоуральский»:
 - 4.1 разместить на официальном сайте расписание занятий клубных формирований;
 - 4.2. инициировать рассмотрение вопроса о ремонте туалета в цокольном этаже здания по ул. Комсомольская, 14.
5. МБУК «Театр музыки драмы и комедии» и МБУК «Новоуральский театр кукол»:

- 5.1. разработать систему по предоставлению сервисных (дополнительных) услуг и информирования населения о них (зона Wi-Fi, предварительное бронирование билетов, иное);
- 5.2. усилить деятельность по распространению рекламных материалов.
6. МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей» - рассмотреть возможность внесения изменений в режим работы для обеспечения работающему населению возможности посещения выставок и мероприятий в вечернее время.
7. МБУК «Публичная библиотека» проработать вопрос о возможности установки Wi-Fi в филиалах.
8. Отделу культуры Администрации НГО:
- 8.1 для проведения социологического опроса и анкетирования утвердить единообразные анкеты для муниципальных учреждений культуры, взяв за основу критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288;
- 8.2. ознакомить Общественный совет с дальнейшей стратегией развития Центрального парка культуры и отдыха и перспективами строительства научно-образовательного молодежного центра в Южном районе
9. Администрации НГО поддерживать развитие муниципальных учреждений культуры.

Председатель Общественного Совета
по независимой оценке качества оказания
услуг учреждениями культуры,
расположенными на территории НГО



Л.В. Голубева

Утверждено на заседании Общественного Совета

« 19 » ноября 2015 г.

Сводная оценочная таблица качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры НГО в 2015 году

Приложение №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	средняя оценка	
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32)					
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	от 0 до 4 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры		
					ДХШ	3,6
					ДШИ	4
					ПБ	3,8
					НИКМ	3,8
					ЦПКиО	3,8
					Нейва	3,6
					ТМДК	4
					НТК	3,8
					ДК	3,6
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры		
					ДХШ	5
					ДШИ	5
					ПБ	5
					НИКМ	4,8
					ЦПКиО	5
					Нейва	4,4
					ТМДК	5
					НТК	5
					ДК	4,4
1.3	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		
					ДХШ	5,4
					ДШИ	6,8
					ПБ	6,8
					НИКМ	6
					ЦПКиО	6,2
					Нейва	6,2
					ТМДК	6,2
					НТК	6,2
					ДК	6,2
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	Изучение мнения получателей услуг	3,9	
1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг		
					НТК	6,2
					ТМДК	6,4
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	4,5	
				ДХШ	14,0	
				ДШИ	14,4	
				ПБ	15,6	
				НИКМ	18,5	
				ЦПКиО	15,0	
				Нейва	14,2	
				ТМДК	21,6	
				НТК	21,2	
				ДК	18,7	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 1						
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)					

2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг						
					ДХШ	4,8				
					ДШИ	4,9				
					ПБ	4,9				
					НИКМ	4,1				
					ЦПКиО	4				
					Нейва	4,3				
					ТМДК	4,9				
					НТК	4,9				
ДК	4,4									
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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры						
					ДХШ	5				
					ПБ	4,8				
					НИКМ	4,8				
					ЦПКиО	4,8				
					Нейва	5				
					ТМДК	5				
					НТК	5				
					ДК	4,2				
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры						
					ДХШ	5,8				
					ДШИ	5,6				
					ПБ	5,8				
					НИКМ	5,8				
					ЦПКиО	5,8				
					Нейва	5,6				
					ТМДК	5,6				
					НТК	5,8				
					ДК	5,6				
					2.4	организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	3,2
					2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	
ДХШ	4,9									
ДШИ	3,9									
ПБ	4,1									
НИКМ	4,8									
ЦПКиО	4,5									
Нейва	4,5									
ТМДК	4,7									
НТК	4,7									
ДК	4,7									

2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу,	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	6,3
2.7	медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	
				ДХШ	4
				ДШИ	4,3
				ПБ	4,2
				НИКМ	4,2
				ЦПКиО	4,2
				Нейва	4,3
				ТМДК	4,3
				НТК	4,3
ДК	4,3				
				ДХШ	24,5
				ДШИ	23,5
				ПБ	30,1
				НИКМ	22,7
				ЦПКиО	18,8
				Нейва	19,4
				ТМДК	19,8
				НТК	20
				ДК	23,2
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 2					
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)				
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
				ДХШ	0,6
				ДШИ	0,6
				ПБ	0,6
				НИКМ	1,3
				ЦПКиО	0,6
				Нейва	0,6
				ТМДК	0,6
				НТК	0,6
ДК	0,6				
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	
				ДХШ	4,5
				ДШИ	4,6
				ПБ	4,4
				НИКМ	4,7
				ЦПКиО	4,7
				Нейва	4,8
				ТМДК	4,9
				НТК	4,6
ДК	4,6				
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	
				ДХШ	4,9
				ДШИ	4,9
				ПБ	4,9
				НИКМ	4,7
				ЦПКиО	4,9
				Нейва	4,9
				ТМДК	4,9
				НТК	4,9
ДК	4,9				
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	театры, культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	
				ТМДК	4,6
				НТК	4,7
				ДК	4,3
3.5	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	6,6
				ДХШ	10
				ДШИ	10,1
				ПБ	16,5
				НИКМ	10,7
				ЦПКиО	10,2

				Нейва	10,3	
				ТМДК	15	
				НТК	14,8	
				ДК	14,4	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 3						
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг		
				ДХШ	7,7	
				ДШИ	7,8	
				ПБ	7,7	
				НИКМ	7,9	
				ЦПКиО	7,6	
				Нейва	7,8	
				ТМДК	7,9	
				НТК	8	
				ДК	7,9	
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры		
				ДХШ	4,8	
				ДШИ	5	
				ПБ	5	
				НИКМ	4,6	
				ЦПКиО	5	
				Нейва	5	
				ТМДК	5	
				НТК	5	
				ДК	5	
				ДХШ	12,5	
				ДШИ	12,8	
				ПБ	12,7	
				НИКМ	12,5	
				ЦПКиО	12,6	
				Нейва	12,8	
				ТМДК	12,9	
				НТК	13	
				ДК	12,9	
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 4						
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг		
				ДХШ	9,7	
				ДШИ	9,6	
				ПБ	9,7	
				НИКМ	9	
				ЦПКиО	9,2	
				Нейва	9,4	
				ТМДК	9,7	
				НТК	9,6	
				ДК	9,8	
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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры		
				ДХШ	5,2	
				ДШИ	5,6	
				ПБ	5,8	
				НИКМ	5,2	
				ЦПКиО	5,4	
				Нейва	5,2	
				ТМДК	5,8	
				НТК	5,8	
				ДК	5,6	

5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	4,04				
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	3,8				
5.5	Разнообразие репертуара организации культуры	от 0 до 10 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг	9,6				
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг					
						ДХШ	5,4		
						ДШИ	5,4		
						ПБ	5,4		
						НИКМ	4,6		
						ЦПКиО	4,4		
						Нейва	4,8		
						ТМДК	5,4		
						НТК	5,4		
	ДК	5							
5.7	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	6,6				
5.8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	5,8				
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	5,7				
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 5				ДХШ	20,3				
				ДШИ	20,6				
				ПБ	27,5				
				НИКМ	26,7				
				ЦПКиО	19				
				Нейва	19,4				
				ТМДК	30,5				
				НТК	30,4				
ДК	31,9								
					балл	возможный максимальный балл	%	место	
ОБЩИЙ РЕЙТИНГ				ДХШ	81,3	93	87,42	4	
				ДШИ	81,4	93	87,53	3	
				ПБ	102,4	114	89,8	1	
				НИКМ	91,1	110	82,8	7	
				ЦПКиО	75,6	93	81,3	8	
				Нейва	76,1	93	81,9	9	
				ТМДК	99,8	115	86,8	5	
				НТК	99,4	115	86,4	6	
ДК	101,1	115	87,9	2					

Председатель Общественного Совета по проведению независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории НГО



Л.В. Голубева