

### 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.

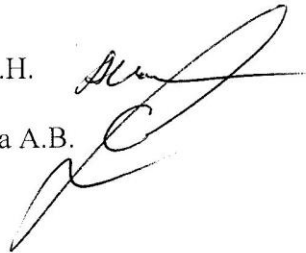
1. По первому вопросу предложили председателем заседания Иванова А.Н., секретарем заседания Сугоняеву А.В.  
Голосовали – единогласно.
2. По второму вопросу «Обсуждение результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными учреждениями культуры города Таганрога» выступил руководитель группы Фетисов О.Ю. К рассмотрению присутствующих был предложен «Отчет о результатах независимой оценки 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.



Приложение  
к протоколу № 13 от 20.09.2017

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

Таганрог 2017

## Введение

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №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» и в целях повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры города Таганрога, организации мониторинга и контроля качества работы учреждений культуры в 2017 году проведено социологическое исследование.

Цели проведенного исследования:

- 1) получение комплексной социологической информации об удовлетворенности жителей города Таганрога работой учреждений культуры;
- 2) измерение удовлетворенности населения работой муниципальных учреждений культуры города Таганрога;
- 3) измерение уровня взаимодействия муниципальных учреждений культуры города Таганрога с получателями услуг;
- 4) измерение качества работы муниципальных учреждений культуры города Таганрога;
- 5) повышение качества работы организаций отрасли культуры;
- 6) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;
- 7) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных муниципальных услуг;
- 8) учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы муниципальных учреждений культуры города Таганрога.

Социологическое исследование проводилось в виде интервью на выходе из учреждений культуры. Данный метод сбора информации отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты. Другой метод, который существенно дополнил предыдущий, – это анкетный опрос жителей города Таганрога на сайтах учреждений культуры.

## 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
1.1	<b>1. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры (0-30 баллов)</b> п. 1 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 Наличие общей информации об учреждениях 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

	<p>государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»:</p> <p>полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;</p> <p>дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);</p> <p>учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);</p> <p>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).</p>	
1.2	<p>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 официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»:</p> <p>сведения о видах предоставляемых услуг;</p> <p>копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</p> <p>копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</p> <p>информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</p> <p>копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>информация о планируемых мероприятиях;</p> <p>информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;</p> <p>иная информация.</p>	0-10
1.3	<p>Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения</p>	0-10
<p><b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b></p> <p>п. 2 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542</p>		
2.1	<p>Комфортность условий пребывания в учреждении культуры</p>	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
<b>3. Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>		
п. 3 приложения к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542		
3.1	Соблюдение режима работы учреждения культуры	0-10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры	0-10
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (0-20 баллов)</b>		
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
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>		
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



Таблица 1.2

**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 орден «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 «Приморский культурный центр»	Муниципальное 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»	Муниципальное 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»	Муниципальное учреждение культуры «Парк имени 300-летия города Таганрога»	347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. С. Шило, 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 учреждения 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 орден» «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 учреждение культуры «Дворец молодежи»	бюджетное	28	50	20	20	39
11	Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр «Приморский»»	бюджетное культуры	28	40	20	20	38
12	Муниципальное учреждение «Центр культурно-досуговой деятельности»	автономное	28	50	20	20	39
13	Муниципальное учреждение культуры имени 300-летия города Таганрога»	автономное	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.

Таблица 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- привести внешний вид зданий филиалов в соответствие с потребностями читателей;</li> <li>- обеспечить помещения библиотек климатическим оборудованием;</li> <li>- обеспечить оформление подписки на периодические издания.</li> </ul>
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таганрогский орден «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотреть возможность установки терминалов для продажи билетов;</li> <li>- обеспечить возможность приобретения электронных билетов через сеть «Интернет»;</li> <li>- обеспечить театральный зал климатическим оборудованием.</li> </ul>
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить обновление фонда учебной литературы;</li> <li>- рассмотреть возможность создания электронной библиотеки;</li> <li>- рассмотреть возможность введения электронных дневников;</li> <li>- установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков;</li> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.</li> </ul>
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить обновление фонда учебной литературы;</li> <li>- рассмотреть возможность создания электронной библиотеки;</li> <li>- рассмотреть возможность введения электронных дневников;</li> <li>- установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков;</li> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.</li> </ul>

5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Таганрогская школа искусств»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- произвести ремонт учебных аудиторий;</li> <li>- обеспечить обновление фонда учебной литературы;</li> <li>- рассмотреть возможность создания электронной библиотеки;</li> <li>- рассмотреть возможность введения электронных дневников;</li> <li>- установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков;</li> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.</li> </ul>
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить обновление фонда учебной литературы;</li> <li>- рассмотреть возможность создания электронной библиотеки;</li> <li>- рассмотреть возможность введения электронных дневников;</li> <li>- установить электронные торговые автоматы по продаже штучных товаров, напитков;</li> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте.</li> </ul>
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный Центр»	Дополнительных замечаний не выявлено.
8	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте;</li> <li>- улучшить материально-техническое обеспечение учреждения;</li> <li>- произвести ремонт здания.</li> </ul>
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Фестивальный»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить регулярное обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте;</li> <li>- произвести ремонт здания.</li> </ul>
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец	Дополнительных замечаний не выявлено.

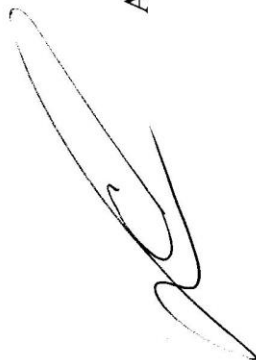


	молодежи»	
11	Муниципальное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Приморский»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- произвести ремонт здания;</li> <li>- рассмотреть возможность ремонта фонтана у здания учреждения;</li> <li>- улучшить материально-техническое обеспечение учреждения.</li> </ul>
12	Муниципальное учреждение «Центр культурно-досуговой деятельности» автономное	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотреть возможность приобретения посетителями парка электронных билетов (безналичным расчетом) на аттракционы;</li> <li>- увеличить количество бесплатных детских игровых площадок.</li> </ul>
13	Муниципальное учреждение культуры «Парк имени 300-летия города Таганрога» автономное	<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличить количество бесплатных детских игровых площадок;</li> <li>- увеличить количество проводимых мероприятий для жителей города;</li> <li>- произвести дополнительное озеленение территории парка;</li> <li>- обеспечить ограждение территории парка.</li> </ul>

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. Сутоняева