

ПРОТОКОЛ
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ
КУЛЬТУРЫ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Кострома

«24» ноября 2015 г. № 6

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ ДОКТОР КУЛЬТУРОЛОГИИ, ПРОФЕССОР
КОСТРОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ИМЕНИ Н.А. НЕКРАСОВА И.А. ЕДОШИНА

Присутствовали:

Члены Совета:

Кандидат исторических наук, доцент, заведующий - Г.Ю. Волков
кафедрой философии, истории и социально-
гуманитарных дисциплин Костромской
государственной сельскохозяйственной академии,
член правления Костромского областного
отделения Общероссийской общественной
организации Общество «Знание» России

Председатель комитета по образованию, культуре - Ю.П. Кудрявцев
и делам архивов Костромской областной Думы,
координатор Костромского регионального
отделения ЛДПР

Директор ФГБУК «Государственный - Г.И. Орлова
мемориальный и природный музей-заповедник
А.Н.Островского «Щельково»

Председатель Костромской региональной - Л.В. Хрунина
профсоюзной организации работников культуры

Приглашенные лица:

Заместитель директора департамента культуры - Л.Э. Аметова
Костромской области

Консультант отдела музейной и выставочной - К.Б. Беседина
деятельности департамента культуры
Костромской области

Генеральный директор ОГБУК «Костромской - Н.В. Павличкова
государственный историко-архитектурный и
художественный музей-заповедник»

I. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» за 2015 год

(Едошина, Павличкова)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

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 – 5 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделе «Контакты» (учредительные документы).

1.2. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры – 7 баллов.

Отчеты о выполнении государственного задания за 9 месяцев 2015 года, плана мероприятий («Дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» за 9 месяцев 2015 года и иные финансовые документы находятся на официальном сайте www.bus.gov.ru

1.3. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры – 5 баллов.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составила 4,4 балла из 5.

1.4. Информирование о новых мероприятиях – 6 баллов.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 5,7 балла из 7.

Афиша основных мероприятий и выставочных проектов размещена на официальном сайте учреждения на текущий и последующий месяцы, в официальных группах «В Контакте», «Facebook», «Одноклассники». Информирование о предстоящих мероприятиях осуществляется путем размещения пресс-релизов и афиш на главной странице сайта учреждения, в официальных группах, на официальном сайте департамента культуры Костромской области, а также в электронных и печатных средствах массовой информации, на интернет-порталах и новостных сайтах.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места

для сидения, гардероб, чистота помещений) – 5 баллов.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 4,7 балла из 5.

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 – 5 баллов.

Вся необходимая информация по перечню и предоставлению услуг размещена на главной странице официального сайта учреждения, а также в разделе «Посетителям».

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. 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 – 2,5 балла.

2.4. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) – 7 баллов.

2.5. Транспортная и пешая доступность организации культуры – 5 баллов.

Учреждение расположено в центральной части города, в нескольких минутах ходьбы от остановок общественного транспорта.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 4,6 балла из 5.

2.6. Наличие электронного билета/бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения – 5 баллов.

На официальном сайте учреждения в разделе «Заказ билетов» каждый желающий может забронировать и приобрести электронный билет на выбранную выставку или экспозицию. Электронные каталоги размещены в разделах «Коллекции» и «Медиаархив». Виртуальные экскурсии по основным зданиям Костромского музея-заповедника размещены в разделах «Панорамы».

2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) – 4 балла.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 3,8 балла из 5.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Костромской

государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

3.1. Удобство графика работы организации культуры – 7 баллов.

Учреждение работает в выходные и праздничные дни. Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 6,6 балла из 7.

3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов – 7 баллов.

На протяжении всего периода времени жалоб по трудности покупки (бронирования) билетов в адрес учреждения не поступало. Процедура покупки (бронирования) билетов занимает небольшое количество времени и имеет несколько каналов (касса, покупка и бронирование он-лайн, по телефону).

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 6,7 балла из 7.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 7 баллов.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 6,9 балла из 7.

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 – 7 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделах «Контакты», «Отзывы». Для мгновенного обмена сообщениями с представителями учреждения на главной странице сайта имеется раздел «Задать вопрос».

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом – 5 баллов.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 4,8 балла из 5.

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 – 6 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделе «Контакты».

5.3. Качество проведения экскурсий – 4 балла.

Общее число опрошенных получателей услуг – 593, из них удовлетворенных – 582 чел. В результате проведенного анкетирования оценка составляет 3,9 балла из 4.

5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры – 2 балла.

В результате проведенного анкетирования оценка 1,9 балла из 2.

5.5. Качество проведения культурно-массовых мероприятий – 9 баллов.

6. Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

6.1. Обеспечение средствами доступа в учреждение (наличие пандусов, поручней и др.) – 0 баллов.

6.2. Наличие технических средств для обеспечения мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья (звуковое оборудование – 1 балл, видео оборудование – 1 балл) – 2 балла.

6.3. Альтернативные способы предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (выездные мероприятия) – 4 балла.

Учреждение на постоянной основе для данной категории граждан бесплатно предоставляет билеты на все постоянные выставки и экспозиции, проводит по предварительной договоренности выездные мероприятия.

7. Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» 2015 года имеют положительную динамику.

8. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2015 год составила 116,5 из 124 возможных баллов.

9. Эффективность деятельности ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» общественный совет оценивает как «Высокую».

10. Рекомендовать ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:

10.1. Создать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг», доступ к которому должен быть обеспечен путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), для дальнейшего размещения информации об итогах проведения независимой оценки в срок до 01 декабря 2015 года.

10.2. Создать на главной странице официального сайта учреждения: встроенную систему контекстного поиска информации по сайту, независимую систему учета посещений сайта в срок до 01 января 2016 года.

10.3. Предусмотреть в 2016 году и последующих годах проведение опросов

населения о качестве оказываемых учреждением услуг с учетом показателей (критериев), применяемых при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры.

Председатель Совета

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'И.А. Едошина'.

И.А. Едошина