

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

---

г. Кострома

«25» ноября 2015 г. № 7

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОМИТЕТА ПО  
ОБРАЗОВАНИЮ, КУЛЬТУРЕ И ДЕЛАМ АРХИВОВ КОСТРОМСКОЙ  
ОБЛАСТНОЙ ДУМЫ Ю.П. КУДРЯВЦЕВ

Присутствовали:

Члены Совета:

Председатель правления Костромского областного - В.А. Березовский  
отделения Всероссийской творческой  
общественной организации «Союз художников  
России»

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

Приглашенные лица:

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

Директор «Костромской губернский - П.Я. Герштейн  
симфонический оркестр под управлением Павла  
Герштейна»

Заместитель начальника отдела координации - А.Б. Столярова  
деятельности организации культуры и искусства  
департамента культуры Костромской области

I. Об утверждении плана работы общественного совета при  
департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества  
оказания услуг организациями культуры Костромской области на 2016 год

---

(Кудрявцев)

1. Утвердить прилагаемый план работы общественного совета при департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества

оказания услуг организациями культуры Костромской области на 2016 год.

II. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» за 2015 год

---

(Кудрявцев, Герштейн)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

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 разделах «Контакты» и «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 в разделе «Документы», а также на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

1.3. Информирование о новых мероприятиях – 7 баллов.

Афиша основных мероприятий и выставочных проектов размещена на официальном сайте учреждения на текущий и последующий месяцы, в официальных группах «В Контакте», «Facebook». 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 губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) – 5 баллов.

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 официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), главной странице сайта учреждения, а также в разделе «Контакты».

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 – 4 балла.

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

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

2.5. Наличие электронного билета/бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения – 4 балла.

На официальном сайте учреждения в разделе «Медиа» каждый желающий может ознакомиться с электронными каталогами: аудио - и видеоархивами, фото-галереями. Забронировать билеты можно по электронной почте, в разделе «Контакты»-«Обратная связь».

2.6. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) – 5 баллов.

3. Время ожидания предоставления услуги ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

3.1. Удобство графика работы организации культуры – 7 баллов.

Учреждение имеет шестидневный график, работает в выходные и праздничные дни.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

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

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 разделе «Контакты», «Опросы». Для

мгновенного обмена сообщениями с представителями учреждения в разделе «Контакты» сайта имеется «Обратная связь».

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

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

Наполняемость зала занимает 90%, что говорит о высоком уровне удовлетворенности качеством оказания услуг данным учреждением.

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 разделах «Контакты» и «Опрос».

6. Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

6.1. Обеспечение средствами доступа в учреждение (наличие пандусов, поручней и др.) – 1 балл.

6.2. Наличие технических средств для обеспечения мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья (звуковое оборудование – 1 балл, видео оборудование – 1 балл) – 0 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 концертные мероприятия, проводит по предварительной договоренности выездные мероприятия.

7. Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» 2015 года имеют положительную динамику.

8. Сумма баллов, характеризующих качество работы учреждения за 2015 год составила 84 из 88 возможных баллов.

9. Эффективность деятельности ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» общественный совет оценивает как «Высокую».

10. Рекомендовать ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна»:

10.1. Создать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг», доступ к которому должен быть

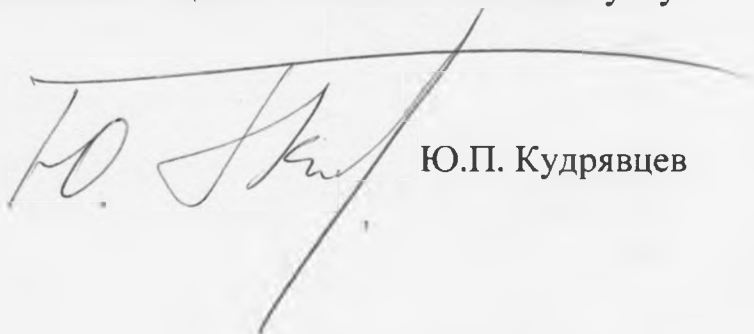
обеспечен путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), для дальнейшего размещения информации об итогах проведения независимой оценки в срок до 01 декабря 2015 года.

10.2. Проработать вопрос по обеспечению на официальном сайте учреждения возможности бронирования и покупки электронных билетов с учетом установки в 2016 году стационарных кресел в Большом зале.

10.3. Предусмотреть в 2016 году и последующих годах обеспечение средствами доступа в учреждение и технических средств для проведения мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.4. 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.

Заместитель Председателя Совета

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ю.П. Кудрявцев', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Ю.П. Кудрявцев

УТВЕРЖДЕНО  
 протоколом заседания общественного совета  
 при департаменте культуры Костромской области  
 по независимой оценке качества оказания услуг  
 организациями культуры Костромской области  
 от «25» ноября 2015 г. № 7

**План работы общественного совета при департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Костромской области на 2016 год**

| Дата проведения | Наименование учреждения  |
|-----------------|--|
| январь          | ОГБУК «Центр Книги»  |
| февраль         | ОГБУК «Костромская областная детская библиотека имени Аркадия Гайдара»                               |
|                 | ОГБУК «Областная юношеская библиотека»   |
| март            | ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»                                       |
|                 | ОГБУК «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению»       |
| апрель          | ОГБУК «Историко-культурный музей села Завражье Костромской области»                                  |
| июль            | ОГБУК «Костромской архитектурно-этнографический и ландшафтный музей-заповедник «Костромская слобода» |
|                 | ОГБУК «Музей природы Костромской области»  |
| август          | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»   |
|                 | ОГБУК «Концертно-выставочный центр «Губернский»  |
| октябрь         | ОГБУК «Костромской театр кукол»  |
| ноябрь          | ОГБУК «Областной дом народного творчества»   |