

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай

17 июня 2016 г.

г. Горно-Алтайск

Присутствовали:

Члены совета:

- Мундусов С.М. - член АРО «Союз театральных деятелей», ветеран Министерства культуры Республики Алтай, председатель Совета;
- Романович Ю.В. – председатель филиала «Всероссийского хорового общества» в Республике Алтай;
- Тюхтенева Н.Е. - председатель Алтайского Республиканского отделения Всероссийской общественной организации «Всероссийское общество охраны памятников истории и культуры», секретарь Совета.
- Тарбанакова С.Н. - член Союза театральных деятелей Российской Федерации, председатель Алтайского республиканского отделения «Союз театральных деятелей»;
- Тепуков К.Э. - член Региональной общественной организации «Союз писателей Республики Алтай»;

Отсутствовали:

- Суракова Н.П. - член Региональной общественной организации «Библиотечное общество Республики Алтай»;
- Тодышева Е.И. - член Всероссийской творческой общественной организации «Союз художников России», председатель Алтайского республиканского отделения ВТОО «Союз художников России».

Приглашенные:

- Шуваева К.А. - и.о. министра культуры Республики Алтай;

Шеверева М.А. - старший специалист Министерства культуры Республики Алтай;

Члены Общественного совета при Министерстве культуры Республики Алтай:

Штанакова С.К. - заслуженный работник культуры Российской Федерации, заслуженный работник культуры Республики Алтай, председатель Совета;

Ластаева Е.К. - заместитель директора БПОУ РА «Колледж культуры и искусства им. Г.И. Чорос-Гуркина», заслуженный работник культуры Республики Алтай;

Перчик В.В. - заместитель председателя алтайского республиканского отделения Союза театральных деятелей Российской Федерации, заслуженный артист Республики Алтай.

Повестка заседания

1. «О мерах, принятых в учреждениях культуры по итогам независимой оценки 2015 г.»

Докладывает и.о. министра Шуваева К.А.

2. Утверждение:

- формы опросного листа;
- количества опросных листов на учреждение культуры;
- сроков проведения опроса клиентов учреждения культуры.

3. Разное.

1. По первому вопросу исполняющий обязанности министра культуры Республики Алтай Шуваева К.А. сообщила о мерах, принятых в учреждениях культуры по итогам независимой оценки, проведенной в 2015 году (Приложение № 1).

Присутствующие члены Общественных советов дали положительную оценку проведенной работе.

2. По второму вопросу Председатель Совета Мундусов С.М. напомнил, что согласно решениям Совета от 3 марта 2016 г. в 2016 году независимой оценке подлежат 4 государственные учреждения культуры: БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк», АУ РА «Государственная филармония», АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам», БУ РА «Государственный оркестр Республики Алтай».

Члены Совета рассмотрели и единогласно приняли форму опросного листа (Приложение № 2), обсудили количество анкет на учреждение. Мундусов С.М. выступил с предложением опросить по 40 клиентов оцениваемых учреждений: 20 – во время выступлений на сцене Национального театра Республики Алтай, 20 – во время гастрольных выступлений в муниципальных образованиях Республики Алтай. Определены сроки проведения независимой оценки: до 1 декабря 2016 года.

3. 1. По третьему вопросу рассмотрели заявление Члена Совета Сураковой Н.П. о выходе из состава Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Алтай по собственному желанию.

3.2. Рассмотрели кандидатуру Досмаиловой Р.Р., члена Библиотечного общества Республики Алтай. Единогласно проголосовали за включение в состав Совета Досмаиловой Р.Р.

Решения Совета

1. Принять к сведению доклад и.о. министра Шуваевой К.А. «О мерах, принятых в учреждениях культуры по итогам независимой оценки 2015 г.» (Приложение № 1). Разместить информацию на официальных сайтах Министерства культуры Республики Алтай и учреждений, прошедших оценку в 2015 году.

2. Утвердить форму опросного листа (Приложение № 2), количество анкет на учреждение – 40 шт., сроки проведения анкетирования – до 1 декабря 2016 г.

3. Провести опрос получателей услуг во время выступлений в Национальном театре Республики Алтай, г. Горно-Алтайск – 50 %, в ходе гастрольных выступлений в муниципальных образованиях Республики Алтай – 50 %.

4. Распределить между членами Совета ответственность за проведение анкетирования в учреждениях:

АУ РА «Государственная филармония» - Тепуков К.Э.;

АУ РА «Государственный национальный театр танца и песни «Алтам»
- Тюхтенева Н.Е.;

БУ РА «Государственный оркестр Республики Алтай» - Романович
Ю.В.;

БУ РА «Национальный драматический театр им. П.В. Кучияк» -
Тарбанаква С.Н.

5. Исключить из состава Совета Суракову Н.П. на основании личного
заявления, включить в состав Совета Досмаилову Р.Р.

Председатель Совета

С.М. Мундусов

Секретарь

Н.Е. Тюхтенева

Отчет о мерах, принятых на основании рекомендаций Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, по результатам независимой оценки в 2015 году:

№	Рекомендация	Принятые меры
1. БУ РА «Национальный музей им. А.В. Анохина»:		
1.1.	Разместить на официальном сайте музея подробную информацию о тематических экскурсиях	Информация об экскурсиях размещена в разделе «Экспозиции» официального сайта учреждения
1.2.	Установить на кассе терминал для осуществления безналичной оплаты	Ведутся переговоры с ПАО «Сбербанк России»
2. БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»		
2.1.	Обеспечить постоянное комплектование фондов библиотеки, в том числе актуальными для молодежи изданиями, популярной литературой, периодическими изданиями	<p>На комплектование выделено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подписка на периодические издания в 2016 г. – 329 тыс. 995 руб. - комплектование непериодического фонда – 64 000 руб. <p>Объем обновления библиотечного фонда за последние три года в среднем составляет 11,2 % (от общего фонда).</p> <p>Подписка на периодические издания, которые являются важным источником удовлетворения читательских запросов, ограничена из-за нехватки финансирования (отказы составляют 30%).</p>
2.2.	Рассмотреть возможность приобретения новой компьютерной техники в Центр правовой информации, обеспечения доступа к Интернету в любом зале;	В Центр правовой информации приобретены 3 компьютера
2.3.	Обеспечить возможность предварительного он-лайн заказа книг в	Книги (журналы) можно заказать из фонда библиотеки. Уточнить сиглу хранения литературы можно в электронном каталоге или

	читальный зал	через службу "Виртуальная справка". Заказать литературу можно в течение текущего дня до 18.00. Заказ выполняется на следующий день, при условии, что книга находится на месте и не заказана другим читателем. О выполнении или причинах не выполнения электронной заявки сотрудниками библиотеки будет сообщено дополнительно на указанный при регистрации e-mail.
2.4.	Поставить кулеры с питьевой водой на каждом этаже	На 2 этаже библиотеки установлен кулер с питьевой водой.
2.5.	Провести капитальный ремонт здания библиотеки.	В 2016 г. на текущий ремонт фасада здания библиотеки выделены 800 000 руб.
3. БУ РА «Республиканская детская библиотека»		
3.1.	Подключить Wi-Fi	Организовать подключение в библиотеке Wi-Fi не представляется возможным ввиду особенностей стен здания библиотеки.
3.2.	Публиковать расписание проводимых мероприятий	Информация о деятельности учреждения, план мероприятий на месяц размещен и периодически обновляется на официальном сайте Республиканской детской библиотеки и на сайте МК РА; План мероприятий также рассылается по школам города г. Горно-Алтайска и другим организациям, с кем ведется тесное сотрудничество.
3.3.	Установить автомат с напитками, газированной водой, кулер с питьевой водой	В библиотеке установлен кулер с питьевой водой.
4. АУ РА «Дирекция центра искусств»		
4.1.	Открыть буфет с демократичными ценами	С начала театрального сезона 2016/2017 планируется открытие буфета с демократичными ценами
4.2.	Провести мониторинг потребностей зрителей	Мониторинг проведен. Результаты опубликованы на официальном сайте учреждения.

**Анкета
для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры
в 2016 году**

Уважаемый клиент! Просим Вас принять участие в опросе, цель которого – определение качества предоставляемых услуг.

Полученные данные будут рассматриваться в обобщенном виде, поэтому указывать Ваши персональные данные не нужно.

Название оцениваемой организации _____

1. **Как Вы оцениваете информированность о работе организации и проводимых ею мероприятиях?**

Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить

2. **Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?**

Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные	Скорее некомфортные	Некомфортные	Очень некомфортные

3. **Считаете ли Вы цены на предоставляемые услуги доступными для людей?**

Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны	Скорее недоступны	Не доступны	Затрудняюсь ответить

4. **Как Вы оцениваете обеспечение безопасности клиентов учреждения?**

Безопасность обеспечена на высоком уровне	Обеспечена	Скорее обеспечена	Скорее не обеспечена	Не обеспечена	Затрудняюсь ответить

5. **Оцените транспортную и пешую доступность организации культуры**

Доступна	Скорее доступна	Скорее недоступна	Недоступна	Затрудняюсь ответить

6. **Считаете ли Вы режим работы учреждения удобным для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни?**

Да, очень удобный график	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно неудобный

7. **Считаете ли Вы процедуру покупки/бронирования билетов удобной?**

Да, очень удобна	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно неудобна

8. **Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?**

Высокий профессионализм	Компетентен	Скорее компетентен	Скорее некомпетентен	Не компетентен	Затрудняюсь ответить

9. **Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?**

Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно невежливы и недоброжелательны

10. **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в организации в целом?**

Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет

11. **Как Вы оцениваете уровень материально-технического обеспечения организации культуры?**

Очень высокий	Высокий	Средний	Низкий	Очень низкий	Затрудняюсь ответить

12. **Оцените разнообразие репертуара (для театра) в баллах от 0 до 10 _____**

13. **С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в организации? _____**

14. **Что Вас не устраивает в работе организации? _____**