

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета
при министерстве культуры Красноярского края

16.06.2017

№ 4

Председатель – Горелова Н.Г.

Секретарь – Зберовский А.В.

Присутствовали: члены Общественного совета при министерстве культуры Красноярского края Бем Н.К., Бенюмов М.И., Булевич Т.А., Войнов К.С., Горелова Н.Г., Захарова О.Н., Зберовский А.В., Калашников А.Н., Михалев А.Г., Ноздренко Е.А., Пашнин А.И., Храмов Г.И., Худоногова Е.Ю.

Приглашенные: Гельруд Н.Л., первый заместитель министра культуры Красноярского края, Соколова О.М., руководитель сектора бюджетного планирования планово-экономического отдела министерства культуры Красноярского края, Зуёнок Е.И., заместитель начальника отдела стратегического развития и программ министерства культуры Красноярского края, Лонюк О.Т., главный специалист отдела стратегического развития и программ министерства культуры Красноярского края, Лиманская Э.В., главный специалист отдела культурно-досуговой деятельности и народного творчества министерства культуры Красноярского края, Чубыкина Е.И., заместитель директора КГБУ «Дома искусств», Скобелина Е.С., ведущий экономист планово-экономического отдела КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края» .

Повестка заседания:

1. О проекте постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 01.12.2009 № 621-п «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников краевых государственных бюджетных и казенных учреждений, подведомственных министерству культуры Красноярского края».

Докладчик: Соколова О.М.

2. О реестре кандидатур, прославивших Красноярский край, для увековечения памяти о них в виде мемориальных знаков на местах их проживания или работы.

Докладчик: Чубыкина Е.И.

3. О проекте постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 511-п «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Развитие культуры и туризма».

Докладчик: Лонюк О.Т.

4. О результатах независимой оценки качества оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф» (по результатам проведения сбора, обобщения

и анализа информации о качестве оказания услуг) и предложениях по улучшению качества деятельности учреждения.

о результатах независимой оценки качества оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф» (по результатам проведения КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг)

Докладчик: Скобелина Е.С.

о разработке предложений по улучшению качества деятельности КГБУК «Красноярский кинограф»

Докладчик: Горелова Н.Г.

1. СЛУШАЛИ:

Соколову О.М. – представила проект постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 01.12.2009 № 621-п «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников краевых государственных бюджетных и казенных учреждений, подведомственных министерству культуры Красноярского края».

РЕШИЛИ:

Одобрить проект постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 01.12.2009 № 621-п «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников краевых государственных бюджетных и казенных учреждений, подведомственных министерству культуры Красноярского края».

Итоги голосования:

«за» – 13;

«против» – 0;

«воздержался» – 0.

2. СЛУШАЛИ:

Чубыкину Е.И. – предложила выработать общие подходы к созданию реестра кандидатур, прославивших Красноярский край, для увековечения памяти о них в виде мемориальных знаков на местах их проживания или работы.

РЕШИЛИ:

1. Создать рабочую группу по отбору кандидатур, прославивших Красноярский край, для увековечения памяти о них в виде мемориальных знаков на местах их проживания или работы.

2. Разработать положение о включении в реестр кандидатур, прославивших Красноярский край, для увековечения памяти о них в виде мемориальных знаков на местах их проживания или работы.

Итоги голосования:

«за» – 13;

«против» – 0;
«воздержался» – 0.

3. СЛУШАЛИ:

Лонюк О.Т. – представила проект постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 511-п «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Развитие культуры и туризма».

РЕШИЛИ:

Одобрить проект постановления Правительства Красноярского края «О внесении изменений в постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 511-п «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Развитие культуры и туризма».

Итоги голосования:

«за» – 13;
«против» – 0;
«воздержался» – 0.

4. СЛУШАЛИ:

Скобелину Е.С. – представила результаты независимой оценки качества оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф» (по результатам проведения Технологическим центром министерства культуры края сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в соответствии с приказом министерства культуры края от 04.03.2017 № 122).

Горелову Н.Г. – сообщила о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности КГБУК «Красноярский кинограф» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг, осуществленным Технологическим центром министерства культуры края. Предложения подготовлены членами общественного совета на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, а также анализа официального сайта учреждения.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф», проведенной в 2017 году (Приложение № 1).

Рассмотреть на следующем заседании Общественного совета при министерстве культуры Красноярского края отчет директора КГБУК «Красноярский кинограф» о деятельности учреждения.

Итоги голосования:

«за» – 13;
«против» – 0;
«воздержался» – 0.

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности КГБУК «Красноярский кинограф» (Приложение № 2).

Итоги голосования:
«за» – 13;
«против» – 0;
«воздержался» – 0.

Председатель

Секретарь заседания



Н.Г. Горелова

А.В. Зберовский

Приложение № 1 к протоколу
заседания Общественного совета
при министерстве культуры
от 16.06.2016 № 4

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф»,
проведенной в 2017 году**

КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края» осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Краевым государственным бюджетным учреждением культуры «Красноярский кинограф».

Сбор, обобщение и анализ данных проведен в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 17.03.2017 № 261, приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организации культуры (анкетирование, в том числе на сайте организации).

2. Изучение и оценка информации об учреждении культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры получены следующие результаты:

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности из получения					Показатель временн ой ожидания предоставления услуги		Показатель доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры		Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг	Сумма баллов по всем показателям (максимально достижимое количество баллов 140)			
		Комфортность условий пребывания в организации культуры (0-10баллов)	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (0-10баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных средств) (0-10баллов)	Удобство графика работы организации культуры (0-10баллов)	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (0-10баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры (0-10баллов)	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры (0-10баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (0-10баллов)	Компетентность персонала организации культуры (0-10баллов)					
КГБУК Красноярский кинограф	8,2	8,7	8,4	7,9	8,6	5,5	9,0	8,9	9,4	9,2	9,1	8,2	8,7	8,0	117,8

Из общего количества опрошенных работу КГБУК Красноярский кинограф оценили:

по показателю 1.1 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 38,3%;

«В целом хорошо» - 55,3 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,3%;

«Плохо, много недостатков» - 0,0 %;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -2,1%;

по показателю 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 59,6%;

«В целом хорошо» - 31,9 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6,4%;

«Плохо, много недостатков» - 0,0%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 52,2%;

«В целом хорошо» - 39,1%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,3%;

«Плохо, много недостатков» - 2,2%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -2,2%;

по показателю 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных средств)» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 33,3 %;

«В целом хорошо» - 55,6 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6,7%;

«Плохо, много недостатков» - 2,2%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -2,2%;

по показателю 2.4 «Удобство графика работы организации культуры» следующим образом:

- «Отлично, все устраивает» - 54,3%;
- «В целом хорошо» - 41,3%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 2,2%;
- «Плохо, много недостатков» - 0,0%;
- «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,2%;

по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» следующим образом:

Показатель	ответ	%
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	43,8
	нет	56,2
Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений и т.п.)	да	30,0
	нет	70,0
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	77,8
	нет	22,2
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	83,3
	нет	16,7
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации)	да	36,7
	нет	63,3

Обобщая данные, респонденты оценили «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья»:

- «Да» - 54,3
- «Нет» - 45,7

по показателю 3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 67,4%;
«В целом хорошо» - 28,2%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 2,2%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0 %;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,2%;

по показателю 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 63,9%;
«В целом хорошо» - 31,9%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 2,1%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 83,0%;
«В целом хорошо» - 14,9%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,0%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 74,5%;
«В целом хорошо» - 23,4%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,0%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры, включая качество проведения экскурсий» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 70,2 %;
«В целом хорошо» - 27,7%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,0%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 44,7%;
«В целом хорошо» - 42,6%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 10,6%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,1%;

по показателю 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 58,7%;
«В целом хорошо» - 34,8%;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,3%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0 %;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,2%;

по показателю 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 33,3%;
«В целом хорошо» - 57,8 %;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6,7%;
«Плохо, много недостатков» - 0,0%;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 2,2%;

В среднем по всем критериям по данным анкетирования КГБУК «Красноярский кинограф» оценили:

- «Отлично, все устраивает» - 56,26% опрошенных;
- «В целом хорошо» - 34,60%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3,56%;
- «Плохо, много недостатков» - 0,31%;
- «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 5,27%.

Итого: 94,42% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг КГБУК «Красноярский кинограф».

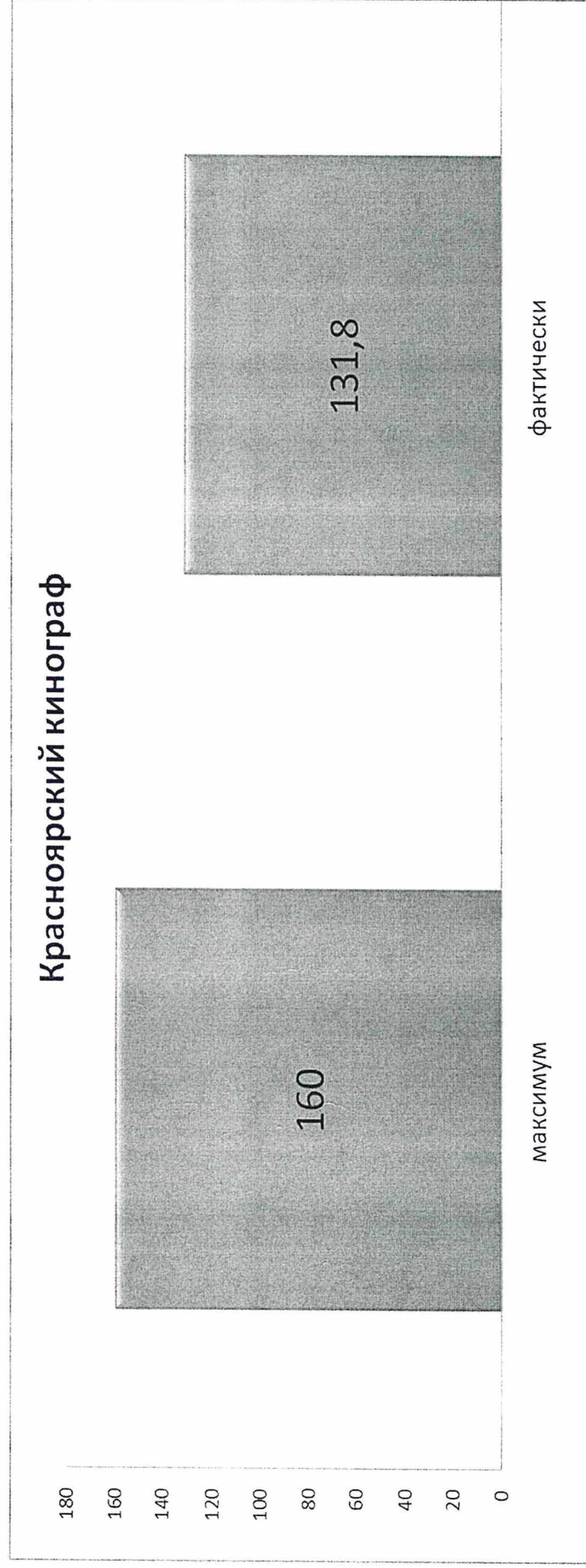
2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (максимальное количество баллов - 20)

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (к)	Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
		Максимум	Фактически
1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации 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 государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
	7	Структура организации, режим, график работы организации культуры	1
	8	Контактные телефоны	1
	9	Адрес электронной почты	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации 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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	2
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2
	3	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме	1
			0

деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	4	предоставляемых услуг) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
	5	Информация о планируемых мероприятиях	2	2
	6	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2	1
	ИТОГО:		20	14

3. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по общему числу баллов максимальное значение – 160)

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
КГБУК «Красноярский кинограф»	117,8	14	131,8



4.1. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по среднему баллу)

№ п/п	Наименование организации культуры	Средний балл
1.	КГБУК «Красноярский кинограф»	9,11

По результатам опросов отзывы оставили 10 опрошенных:

1. Положительные отзывы и пожелания творческих успехов выразили 13% опрошенных от количества оставленных отзывов.

2. Пожелания улучшения технического состояния оставили 11% опрошенных, из них:

- Обеспечить более комфортные условия просмотра фильмов (кресла, подушки, кондиционер, вентиляция, изоляционный экран между кинозалом и проекторной);
- Приобрести кофемашину, фотобудку;
- Организовать входную группу (интерьер наружной зоны: козырек, малые архитектурные формы, информационные средства).

3. Пожелания и предложения по деятельности учреждения:

- Проводить летние просмотры на открытом воздухе.

**Предложения по улучшению качества деятельности
КГБУК «Красноярский кинограф» по результатам независимой оценки
качества оказания услуг, проведенной в 2017 году**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский кинограф»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в том числе:

необходимые учредительные документы, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры информацию о выполнении государственного задания, структуру режим, график работы организации организации;

создать на официальном сайте организации раздел по независимой оценке качества оказания услуг (с последующим размещением в нем информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг, предложений об улучшении качества их деятельности, плана по улучшению качества работы организации и др.);

рассмотреть возможность принятия мер по улучшению комфортных условий на территории организации и доступности получения услуг: обустройство прилегающей территории, входной группы, обеспечение доступа для инвалидов, приобретение для кинозала удобной мебели, обеспечение кинозала вентиляционной системой (кондиционерами - обеспечить оптимальные температурные условия в зрительном зале) и изоляционным экраном, приобретение кофемашины;

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, предоставляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования (усовершенствовать сайт учреждения);

расширить перечень мероприятий: летние просмотры на открытом воздухе, акции для студентов и школьников, усилить рекламную деятельность (повысить информированность о предстоящих мероприятиях).

Председатель



Н.Г. Горелова