



КОМИТЕТ КУЛЬТУРЫ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Павших Борцов, площадь, 2, Волгоград,  
400066 Тел. (8442) 30-74-25, 38-41-11  
Факс (8442) 38-45-08.  
E-mail: culture@volga.net.ru  
ОКПО 00088408, ОГРН 1023403454469,  
ИНН/КПП 34440514 90/344401001

20.12.2016 № 01-15/1412  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Руководителям государственных  
учреждений культуры  
Волгоградской области

А.А.Авходееву  
М.Л.Власовой  
О.И.Джангишерашвили  
А.А.Николаенко  
Н.В.Ретунской  
Н.В.Усковой

Уважаемые коллеги!

Законом Российской Федерации от 21.07.2014 № 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" (далее – Независимая оценка) определены формы общественного контроля качества оказания услуг организациями культуры.

В соответствии с решением Общественного совета при комитете культуры Волгоградской области (далее – Общественный совет) в 2016 году проведена Независимая оценка в 6 государственных учреждениях культуры:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр";
2. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной театр кукол";
3. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский театр юного зрителя";
4. Государственное бюджетное учреждение Волгоградской области "Агентство развития туризма";
5. Государственное казённое учреждение культуры "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых";
6. Государственное казённое учреждение культуры "Волгоградская областная детская библиотека".

В соответствии с "Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" министерства культуры РФ была применена унифицированная модель независимой оценки качества оказаний услуг организациями культуры с использованием региональной компоненты автоматизированной информационной системы "Независимая оценка качества работы

организаций отрасли культуры", разработанной Министерством культуры РФ.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. Изучение мнения получателей услуг;

2. Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3. Наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов, из них:

- максимальное значение для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг – 60 баллов;

- максимальное значение для оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации и сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) – 40 баллов.

Для изучения мнения получателей услуг было выбрано анкетирование и использованы три типа анкет, учитывающие некоторые особенности учреждений культуры в соответствии с типами: культурно-досуговые организации культуры, театры и библиотеки.

Независимая оценка проводилась в соответствии со следующими нормативными документами:

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 г. Москва "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288.

Результаты проведенной Независимой оценки рассмотрены и утверждены на заседании Общественного совета 12.12.2016.

Указанные результаты отражают следующее.

Все проверяемые учреждения культуры показали достаточно высокий уровень качества предоставляемых услуг, что видно по итоговой оценке.

Необходимо обратить внимание на то, что ввиду особой специфики категорий пользователей ГКУК "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых" (незрячие и слабовидящие) и ГКУК "Волгоградская областная детская библиотека" (дети) в части вопросов были поставлены прочерки вместо баллов. Такими вопросами стали "Стоимость дополнительных услуг" и "Простота и доступность электронного каталога". По объективным причинам часть пользователей данных библиотек не могут обращаться к этим услугам, но знают об их существовании.

Общественным советом приняты следующие **рекомендации по улучшению качества деятельности учреждений культуры.**

1. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр"

- на сайте театра разместить к разделу "Купить билет o№-li№e" краткое пояснение к процедуре приобретения билета o№-li№e;

- разработать и внедрить услугу "виртуальные экскурсии по учреждению";

- разработать и внедрить услугу по онлайн-консультированию посетителей учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

2. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной театр кукол":

- разработать и внедрить услугу дистанционной покупки/бронирования билетов;

- разработать и внедрить услугу по онлайн-консультированию посетителей учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);

- разработать и внедрить услугу "виртуальные экскурсии по учреждению".

3. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский театр юного зрителя":

- разработать и внедрить услугу "виртуальные экскурсии по учреждению".

4. Государственное бюджетное учреждение Волгоградской области "Агентство развития туризма":

- разработать и внедрить услугу "виртуальные экскурсии по учреждению", в данном случае, возможно, по некоторым туристическим местам Волгограда.

- в графике работы подразделений учреждения (Туристско-информационные центры) учитывать посещаемость региона туристами в высокий туристический сезон.

5. Государственное казённое учреждение культуры "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых":

- разработать и внедрить услугу "виртуальная экскурсия по учреждению";

- разработать и внедрить услугу по онлайн-консультированию посетителей учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

6. Государственное казённое учреждение культуры "Волгоградская областная детская библиотека":

- разработать и внедрить услугу "виртуальная экскурсия по учреждению";

- разработать и внедрить услугу по онлайн-консультированию посетителей учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

На основании вышеизложенного, прошу в срок до 25.12.2016 представить план проведения мероприятий по исполнению рекомендаций Общественного совета по улучшению качества деятельности учреждений культуры.

Заместитель председателя



Е.В.Евдокимова