«Утверждаю»
Заместитель председателя
общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
организациями культуры,
председатель Липецкого отделения
ВТОО «Союз художников России»
_____А.Е.Вагнер

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при управлении культуры и искусства Липецкой области

г. Липецк 21 декабря 2015 года

Присутствовали:
Члены общественного совета:

1. **Вагнер А.Е.** – заместитель председателя общественного совета, председатель Липецкого отделения ВТОО «Союз художников России»;
2. **Заврин М.Ю. –** член молодёжного парламента Липецкой области;
3. **Копёнкина К.П.** - председатель Липецкого обкома профсоюзов работников культуры;
4. **Сускина М.В. –** пенсионерка, заслуженный работник культуры России;
5. **Шальнев В.П.** – член Липецкого отделения ВТОО «Союза художников России.

Приглашённые лица:

1. **Катрич Ф.Н.** – начальник отдела народного творчества и организационно-кадровой работы управления культуры и искусства Липецкой области (с правом совещательного голоса);
2. **Прокофьев С.И.** – ведущий консультант управления культуры и искусства Липецкой области, ответственный за организацию работы по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры в управлении культуры и искусства Липецкой области;
3. **Немцева В.Н.** – директор ОБОУДПО «Учебно-методический центр по образованию и повышению квалификации специалистов культуры и искусства», представитель организации-оператора по проведению независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Липецкой области;
4. **Коврегина В.П.** – методист ОБОУДПО «Учебно-методический центр по образованию и повышению квалификации специалистов культуры и искусства», представитель организации-оператора по проведению независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Липецкой области;

5. Пакина Т.А. - методист ОБОУДПО «Учебно-методический центр по образованию и повышению квалификации специалистов культуры и искусства», представитель организации-оператора по проведению независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Липецкой области.

Повестка дня:

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области.

Слушали: директора ОБОУДПО «Учебно-методический центр по образованию и повышению квалификации специалистов культуры и искусства», представителя организации-оператора по проведению независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Липецкой области:

В соответствии с решением общественного совета (протокол от 24.06.2015 года) в сентябре-октябре 2015 года организацией-оператором ОБОУДПО «Учебно-методический центр по образованию и повышению квалификации специалистов культуры и искусства» была проведена независимая оценка качества оказания услуг в следующих организациях культуры:

№ п/п	Наименование учреждения	Сроки проверки
1.	ОБУК «Липецкий областной выставочный зал»	сентябрь
2.	ОАУК «Липецкий областной музей природы»	сентябрь
3.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	сентябрь
4.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	октябрь
5.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	октябрь
6.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	октябрь

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией-оператором был подготовлен аналитический отчёт. представленный членам общественного совета в ходе заседания.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг областными организациями культуры в соответствии с техническим заданием проводился по трём основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворённости получателей услуг.
2. Изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте организации культуры;
3. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации об областных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области получены следующие результаты:

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации

(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	31,7
2.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	31,2
3.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	30,9
4.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	27,9
5.	АУК «Липецкий областной музей природы»	23,9
6.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	11,7

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки комфортности условий и доступности получения услуг культуры

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	18,1
2.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	17,1
3.	АУК «Липецкий областной музей природы»	14,8
4.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	14,4
5.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	14,1
6.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	13,4

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки удовлетворённости потребителей качеством предоставления услуг

1 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг (макс. 15)
1.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	14,5
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	14,5
3.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	13,9
4.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	13,0

2 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг (макс. 24)
1.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	23,2
2.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	22,8

Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области

1 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	85,1
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	85,0

3.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	84,9
4.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	79,4

По группе 1 лидирующее место занимает ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей» - 85,1 баллов, наименьшее количество баллов у ОБУК «Липецкий областной выставочный зал» - 79,4 баллов.

2 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	77,5
2.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	63,0

По группе 2 лидирующее место занимает ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» - 77,5 баллов, у ОБУК «Областной центр романовской игрушки» - 63,0 балла.

Члены общественного совета:

Копёнкина К.П. – дала высокую оценку работе, проделанной организацией-оператором при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области. Высказала пожелание о том, чтобы организации культуры более активно рекламировали свою деятельность в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

Вагнер А.Е. – поддержал Копёнкину К.П. и внёс предложение о более широкой рекламе экспозиционно-выставочной работы, проводимой в музеях и выставочном зале для населения Липецкой области, а также рекомендовал обратить внимание руководителей организаций культуры Липецкой области на художественное оформление зданий и прилегающих территорий.

Сускина М.В. – рекомендовала организациям культуры Липецкой области на официальных сайтах представлять информацию о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения.

Шальнев Б.М. – предложил обратить особое внимание на подготовку специалистов, в частности – экскурсоводов, в музеях и выставочном зале для более качественного оказания услуг.

Заврин М.Ю. – высказал мнение о необходимости обеспечения получателям услуг возможности высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Липецкой области.

Члены общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры утвердили отчёт организации-оператора.

При голосовании проголосовали - «единогласно».

Постановили:

1. Утвердить отчёт организации-оператора с итоговым рейтингом по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Липецкой области:

1 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	85,1
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	85,0
3.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	84,9
4.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	79,4

2 группа

№	**Наименование организации**	Рейтинг
1.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	77,5
2.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	63,0

2. Расширить информирование населения организаций культуры Липецкой области о своей культурной деятельности, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

3. Обеспечить получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Липецкой области.

4. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры Липецкой области в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры Липецкой области, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.