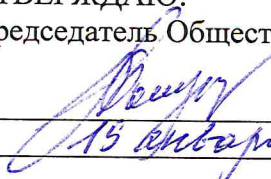


<p align="center">ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Новоуральского городского округа</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ: Председатель Общественного Совета  Л.В. Голубева 15 декабря 2016 год</p>
--	--

*Протокол заседания
Общественного совета
19.12.2016г.*

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:

Отдел культуры, Мичурина, 35, каб. 7

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Члены общественного совета Л.В. Голубева, М.А. Магомедов, В.Н. Гольшев,
Е.А. Голдина, О.В. Бабушкина, Ю.Д. Калмаков, О.Ю. Никитина
Отдел культуры Администрации НГО: И.В. Шаповалова, О.С. Лисицына.

ОТСУТСТВОВАЛИ: Член общественного совета Т.А. Дубовец

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

- 1) подведение итогов работы учреждений культуры по реализации планов мероприятий по улучшению качества услуг в 2016 год,
- 2) определение плана работы общественного совета на 2017 год
- 3) другие вопросы

ПО 1 ВОПРОСУ:

Главный специалист Отдела культуры Лисицына О.С.

- доложила о проделанной в учреждениях культуры работе по реализации предложений Общественного совета по улучшению качества услуг. (Отчет был выслан членам общественного совета для ознакомления 13.12.2016. Материалы прилагаются).

- доложила, что на 19 декабря 2016 года материалы от Министерства культуры Свердловской области об итогах проведенного независимым экспертом мониторинга качества услуг учреждений культуры Свердловской области, рейтинга учреждений не поступили.

Председатель Общественного совета Голубева Л.В.

- доложила о проделанной в 2016 году Общественным советом работе: проведено 3 заседания общественного совета: совершен объезд учреждений в сельских населенных пунктах, проведен осмотр проведенных в 2016 году ремонтных работ в театре кукол, театре музыки, драмы и комедии, публичной библиотеке, детской школе искусств, доме культуры. Осмотрено новое оборудование. Члены общественного совета регулярно посещали культурно-массовые мероприятия учреждений культуры (не менее 40 мероприятий).

ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:

- Одобрить проделанную работу во всех учреждениях культуры, особо высоко оценить мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Определить предложения по улучшению качества услуг на 2017 год после ознакомления с результатами мониторинга, представленного Министерством культуры Свердловской области.

ПО 2 ВОПРОСУ:

Главный специалист Отдела культуры Лисицына О.С.

- проинформировала, что согласно Федеральному закону № 256-ФЗ независимая оценка качества услуг может проводиться не чаще одного раза в год и не реже 1 раза в 3 года. В целях составления единого рейтинга учреждений культуры и учреждений дополнительного образования в сфере культуры Министерство культуры Свердловской области организовало и провело мониторинг качества услуг школ искусств Свердловской области в 2015 году, учреждений культуры в 2016 году с привлечение организации - оператора .

Председатель Общественного совета Голубева Л.В. и члены общественного совета

- выразили мнение о необходимости в дальнейшем участвовать в мониторингах, проводимых Министерством культуры Свердловской области, для сравнения показателей качества услуг по направлениям работы учреждений Свердловской области.

ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:

- проводить независимую оценку качества услуг учреждений культуры не реже 1 раз в 3 года (предпочтительнее с использованием оператора, привлеченного Министерством культуры Свердловской области)
- продолжить работу общественного совета в 2017 году в форме заседаний, в т.ч. выездных, без проведения независимой оценки качества услуг в 2017 году.
- утвердить план работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг учреждений культуры на 2017 год (прилагается).

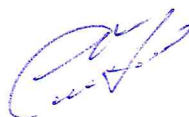
ПО 3 ВОПРОСУ (другое):

- о необходимости освещения проделанной в 2016 году работы учреждениями и общественным советом и ознакомления с ней широкой общественности.

ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:

- провести расширенное заседание общественного совета с привлечением общественности города, СМИ для ознакомления с результатами работы учреждений по улучшению качества услуг и итогом рейтингования за 2016 год в 1 квартале 2017 года.

Секретарь



Е.А.Голдина

**План мероприятий проведению независимой оценке качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными на территории Новоуральского
городского округа
в 2017 году**

№/№	Мероприятие	Сроки проведения	Ответственные
1	Проведение заседаний Общественного Совета	ежеквартально	Голубева Л.В. Голдина Е.А.
2	Освещение деятельности Общественного совета на сайте отдела культуры и Администрации Новоуральского городского округа	в течение года	Голдина Е.А. Лисицына О.С.
3.	Освещение деятельности Общественного Совета в СМИ	в течение года	Голубева Л.В.
4.	Анкетирование населения в учреждениях культуры на предмет удовлетворенности качеством и доступностью услуг учреждений культуры	в течение года	Руководители учреждений культуры (по согласованию)
5.	Мониторинг соцопроса населения на тему «Удовлетворенность качеством и доступностью услуг учреждений культуры» через сайт Администрации НГО	в течение года	Отдел культуры (по согласованию)
6.	Организация выездных заседаний в учреждениях культуры с обсуждением их деятельности	по согласованию	Голубева Л.В. Голдина Е.А.
7.	Рассмотрение результатов социологического исследования, проведенного оператором по запросу Министерства культуры Свердловской области за 2016 год. Выработка рекомендаций по улучшению качества услуг в 2017 году	1 квартал	Голубева Л.В.
8.	Разработка планов мероприятий на 2017 год по улучшению качества услуг организациями культуры	1 квартал	Руководители учреждений культуры (по согласованию)
9.	Мониторинг выполнения учреждениями культуры Рекомендации учреждениям культуры Новоуральского городского округа Планов по улучшению качества услуг в 2017 году.	4 квартал	Голубева Л.В. Отдел культуры

Председатель общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями
культуры, расположенными
на территории Новоуральского городского округа

Л.В.Голубева

**Информация о принятых в 2016 году мерах
по совершенствованию работы муниципальных учреждений культуры с учетом результатов независимой оценки
качества, проведенной Общественным советом в 2014-2015гг.**

№	Рекомендации Общественного совета	Учреждения	Меры, принимаемые учреждениями
По улучшению информационной открытости			
1	Совершенствование увеличения Доступности получения информации посредством соц. сетей.	всем Учр.	Все Учреждения культуры ведут планомерную работу с официальными сайтами. Они приведены в соответствие с Федеральными законами: «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры» № 256-ФЗ от 21.07.2014; Приказами Министерства культуры РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры» от 20.02.2015 № 277
2	Создать сайт учреждения Разместить на официальном сайте расписание занятий клубных формирований	МАУК «ДК «Новоуральский»	На всех сайтах обеспечена возможность потребителю услуги оставлять комментарии, предложения, сделаны активные ссылки на сайт госуслуг, введены разделы «Независимая оценка качества услуги». Есть ссылки на аккаунты в соцсетях. В соц.сетях регулярно проводится работа по увеличению подписчиков – рассылаются запросы на добавление в друзья Сайт учреждения создан в 2015г., обновление сайта произошло в 2016 году. Расписание занятий размещено.
3	Размещение на сайтах учреждений ежегодных публичных творческих отчетов	всем Учр.	Ввели в практику размещение ежегодных отчетов о творческой деятельности учреждений на официальном сайте. За 2014 и 2015 годы отчеты размещены на сайтах всех учреждений. В социальных сетях регулярно создаются информационные материалы (анонсы и итоговые статьи) о мероприятиях
4	Сформировать книги отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания	всем Учр.	Книжки отзывов и предложений сформированы во всех учреждениях культуры. Находятся в свободном доступе для посетителей. Также на всех сайтах учреждений есть возможность посетителям оставить свое отзыв о работе учреждения, пожелания, замечания

5	Регулярно осуществлять публикацию новостных материалов на официальных сайтах или в СМИ	всем учр.	Новостные публикации, анонсы ближайших мероприятий, фото-видео-материалы публикуются в официальных группах в соц.сетях (ежедневно). Анонсы мероприятий публикуются в газетах «Нейва» «НГГ» еженедельно. Регулярно выходят статьи – публикации, видеосообщения в СМИ, в т.ч. на НВК.
6	Усилить деятельность по распространению рекламных материалов	МБУК «ТМДК»	В 2016 году введена еженедельная адресная e-mail рассылка постоянным зрителям, налажено сотрудничество по размещению рекламных материалов в бесплатных газетах и справочниках («Сорока», «Первый», «Контакт», «Новоуральский помощник»), установлено 6 новых экспозиционных конструкций на оставочных комплексах для размещения информации о ближайших мероприятиях театра, достигнуто соглашение с РГ «Осьминог» о размещении рекламных материалов театра на рекламных стендах на оставочных комплексах.

По совершенствованию материально-технической базы и повышению комфортности

7	Улучшить питьевой режим для посетителей и обучающихся.	МБУК «Публичная библиотека»	Питьевой режим обеспечивается во время проведения мероприятий.
8	Проработать вопрос о возможности организации парковки возле учреждения	МБУ ДО «ДХШ»	Вопрос парковки проработан с привлечением специалистов Отдела архитектуры, УКС, общественного Совета по независимой оценке качества предоставления услуг. Выход – организация парковки не представляется возможным в связи с особенностями ландшафта вокруг здания ДХШ (протокол выездного совещания общественного совета от 18.05.2016)
9	Проработать вопрос о расширении парковки возле учреждения	МБУ ДО «ДШИ»	Выполнен проект и проведены во 2-3 квартале 2016 г. работы по благоустройству прилегающей территории ДШИ, где предусмотрены два парковочных кармана для 20 машиномест.
10	Улучшить эстетическое состояние помещений, материально-техническое обеспечение, в том числе оборудование помещений современными средствами и спец. мебелью	МАУК ДК «Новоуральский»	ДК «Новоуральский» ул. Комсомольская, 14 Проведены работы фасада, площади, зеркала сцены, светильников на крыльце главного входа, частично кровли; установлены металлические утепленные двери на запасных выходах. Молодёжный центр ул. Комсомольская, 8А Проведен ремонт пола в танцевальном зале, ремонт ХВС. «ДК УЭХК» Проведены работы ливневого, ограждения прилегающей территории, частичный ремонт кровли, запланирован ремонт декоративной лепки на фасаде здания. Клуб «Юбилейный» с. Тарасково Проведен ремонт входной группы, гардероба, фойе. В зрительном зале установлен декоративный потолок, обновлена одежда сцены.

		<p>Клуб «Современник» д.Починок Восстановлено наружное освещение. Клуб «Родина» д.Пальники Проведен ремонт разделки печи, глубинного насоса. Материально-техническое обеспечение, в том числе оборудование: Заключены договора на приобретение мобильного и стационарного видеозащитных камер, конструкция для видеозащитных камер для мобильной сены.</p>
<p>11 Инициировать рассмотрение вопроса о ремонте туалета в здании по адресу Комсомольская, 14</p>	<p>МАУК ДК «Новоуральский»</p>	<p>Средства в размере 78,1 тысяч рублей запланированы в проекте бюджета 2017 года для ремонта туалета в здании по адресу ул.Комсомольская, 14.</p>
<p>По улучшению Доступности, по созданию дополнительных условий для лиц с ОВЗ</p>		
<p>12 Проработать вопрос о доступности учреждения для лиц с ОВЗ</p>		<p>Разработана «дорожная карта» по достижению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры на 2016 – 2020 годы. Совместно со специалистами УКС, представителями общества инвалидов проведены выезды учреждений культуры. Проработан вопрос о возможности оборудования пандусами учреждений культуры в СНП, о возможности оборудования санитарных комнат в ДК УЭХК, ДК «Новоуральский» (танц. зал), филиал «Детская библиотека» (смету готовит УКС)</p>
<p>13 Определить мероприятия на 2016г по обеспечению безбарьерного доступа для маломобильных граждан. При отсутствии возможностей определить варианты альтернативных форм обслуживания таких посетителей</p>	<p>Все учр.</p>	<p>На декабрь 2016 года соблюдены следующие требования во всех учреждениях культуры: нанесен на прозрачные двери специальная маркировка, ступени окантованы контрастной полосой. В учреждениях назначены ответственные за работу лицами с ОВЗ. Разработана инструкция по оказанию ситуационной помощи инвалидам. Проведен проблемно-ориентированный образовательный семинар для специалистов в сфере культуры «Организация обслуживания инвалидов в учреждениях культуры в контексте реализации государственной программы «Доступная среда».</p> <p>Кроме того: в Публичной библиотеке и Детской школе искусств название учреждения продублировано на языке Брайля. Пандусы (возможность заезда в учреждение) обеспечены в театре кукол, ТМДК, музее, ДК «Новоуральский» ДК УЭХК, филиале «Детская библиотека».</p> <p>МБУК «ПБ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приобретена и установлена система вызова персонала на входе в Центральную библиотеку и фил. № 1 «Детская библиотека» ул. Первомайская, 11. 2. Уложена тактильная предупредительная и направляющая плитки перед центральным входом в зд. Фил. № 1 «Детская библиотека». 3. Приобретена и уложена противоскользящая полоса на ступени в зд. Центральной библиотеки. 4. До конца года будут установлены лестничные поручни на лестницах внутри

			Здания ул. Фрунзе, 13. В ТМДК и филиале «Детская библиотека» организованы стойки для автотранспортных средств инвалидов.
14	Рассмотреть возможность внесения изменений в режим работы для обеспечения работающему населению возможности посещения выставок и мероприятий в вечернее время.	МБУК «НИКМ»	На сегодняшний день обеспечена возможность посещения музея в вечернее время по четвергам и в субботние дни. Горожанам доступен самостоятельный осмотр экспозиций в удобное время и бесплатно
По внедрению новых форм работы для повышения привлекательности оказываемых услуг и качества их предоставления			
15	Проведение ежегодного анкетирования пользователей услуг с целью выявления их потребностей	все учр.	В учреждении согласно муниципальному заданию и «дорожной карте» ежеквартально проводится мониторинг уровня удовлетворенности качеством услуг учреждений культуры. на октябрь 2016 года было опрошено 1198 человек. Из них 1158 человек удовлетворены качеством услуг, что составляет 96,6%, при заданном минимальном уровне – не ниже 75%.
16	Активное использование инновационные формы работы	МБУК «НИКМ» МБУК «Театр кукол» МБУК «ТМДК»	В 2016 году в музее установлены мобильные тач-столы для проведения интерактивных занятий, популяризации с помощью интерактивных средств фонды музея. В 4 квартале на сайте музея появится новая виртуальная экскурсия по залам музея. Театр кукол продолжает работу по абонементу для учащихся и семейному абонементу. Разрабатывается новый проект для зрителей от полугода – с интерактивными программами на6-10 человек.
17	Разработать систему по предоставлению (дополнительных) услуг и информирования населения о них (зона Wi-Fi, предварительное бронирование билетов, иное)	МБУК «ТМДК»	В ТМДК внедрено предварительное бронирование билетов, появилась новая услуга - доставка билетов до места работы. Активно продвигается информирование в СМИ и сети Интернет о спектаклях, мероприятиях и проектах
18	Проработать вопрос о возможности установки Wi-Fi в филиалах	МБУК «Публичная библиотека»	В филиале № 1 «Детская библиотека» Wi-Fi есть, в фил. № 2 и 3 его установка нецелесообразна.