

ПРОТОКОЛ № 8

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области от 30.08.2017

Присутствовали:

Мельникова Ольга Львовна - заместитель председателя комитета по культуре Ленинградской области,

Вартанян Наталья Александровна - член президиума Российского творческого союза работников культуры (Санкт-Петербургское отделение),

Грабко Лариса Макаровна - директор общественной организации художников - инвалидов «Международный университет», заслуженный деятель искусств России,

Дементьева Юлия Михайловна - старший преподаватель Санкт-Петербургский государственного института культуры,

Орлов Борис Александрович - председатель Санкт-Петербургского отделения Союза писателей России, сопредседатель Союза писателей России,

Орлова Валентина Васильевна - председатель Правления ЛООО «Сохранение природы и культурного наследия»,

Рачков Николай Борисович - член Союза писателей России, секретарь Правления Союза писателей России, почётный гражданин Ленинградской области,

Румянцев Михаил Геннадьевич - член Правления Санкт-Петербургского отделения Всероссийского Творческого Союза работников культуры.

Приглашённые лица:

Игнатьева Екатерина Юрьевна – член Санкт-Петербургского отделения Союза писателей России.

Секретарь Общественного совета: Береснева Алла Александровна – ведущий специалист отдела государственной поддержки культуры, искусства и народного творчества комитета.

Повестка дня:

Осуществление независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области с учетом информации, представленной по итогам очных и заочных социологических исследований.

Слушали:

Мельникову О.Л.

➤ об осуществлённых комитетом по культуре Ленинградской области в период 01.04.2017 - 15.08.2017 мероприятиях по проведению независимой оценки качества оказания услуг населению организациями культуры Ленинградской области: в соответствии с действующим законодательством в сфере культуры определены организации – операторы - ООО Исследовательский центр «Единое мнение» и некоммерческая организация «Фонд социально-культурных проектов».

Организациями – операторами проведены очные и заочные социологические исследования, для чего был организован сбор информации по каналам: Интернет, электронная почта, телефонная связь, личный опрос, анкетирование. Процедура сбора включала в себя:

1. Изучение, выборочную проверку данных, размещенных на официальных сайтах организаций культуры Ленинградской области.

2. Изучение, выборочную проверку данных удовлетворенности получателей услуг.

3. Разработку унифицированной анкеты для проведения сбора информации.

Обобщение информации и формирование массива данных:

1. Осуществление рассылки электронных сообщений с формой анкеты для заполнения. Обеспечение сбора количества анкет в соответствии с предусмотренным для категорий организаций культуры (малые, средние, крупные).

2. Сбор оценок качества работы организаций культуры Ленинградской области у потребителя услуг посредством телефонного опроса. Обеспечение сбора количества оценок в соответствии с предусмотренным для категорий организаций культуры (малые, средние, крупные).

3. Обеспечение сбора оценок канала «Интернет» по организациям культуры Ленинградской области, обеспечение сбора количества оценок в соответствии с предусмотренным для категорий организаций культуры (малые, средние, крупные).

4. Формирование оценочных таблиц в соответствии с техническим заданием по направлениям оценки.

5. Формирование массива данных.

Аналитическая обработка информации о качестве оказания услуг организациями культуры Ленинградской области.

1. Анализ данных по информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Ленинградской области.

2. Анализ данных удовлетворенности получателей услуг.

Организациями – операторами представлены аналитические отчёты с результирующими таблицами. Итоги сгруппированы по способу оценки, группам учреждений культуры Ленинградской области: культурно-досуговые учреждения, театры, библиотеки, музеи, иные учреждения культуры, кинотеатры, а также по муниципальным районам Ленинградской области.

Рачкова Н.Б.:

➤ выразил общее мнение членов Общественного совета о том, что комитетом по культуре Ленинградской области проведена большая организационная

работа, организациями – операторами при проведении социологических исследований для осуществления независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры соблюдены единые методологические подходы и требования, установленные законодательством Российской Федерации.

Румянцева М.Г. с предложением

➤ принять результаты, представленные в аналитических отчётах,
➤ принять рекомендации членов Общественного совета по итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области:

- усовершенствовать и оптимизировать работу официальных сайтов организаций в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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»;
- использовать официальный сайт организации для анкетирования потребителей, принятия жалоб и предложения; подключить систему Интернет-маркетинга (рассылки);
- в части деятельности театров и музеев рассмотреть возможность обеспечения получения услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: он-лайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии;
- осуществить анализ внутренней информационной среды организаций культуры, на основе которого привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели;
- разработать стандарт предоставления информации потребителям по телефону;
- оптимизировать внешние условия среды вокруг учреждений культуры, именно: наличие вывески с режимом работы учреждения, занесение в навигационные системы, наличие удобной парковки, освещение в вечернее время;
- пересмотреть режим работы и, в особенности для музеев (галерей), сделать рабочими днями субботу и воскресенье;
- проанализировать санитарные условия в учреждении и их доступность для людей с ограниченными возможностями и инвалидов, продолжать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения;
- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных услуг;
- продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности учреждений современным оборудованием;
- разработать годовую систему маркетинга: продумать систему рекламы культурных мероприятий и доведение ее до потенциальных потребителей;
- регулярно повышать квалификацию персонала по направлению сервис и

- гостеприимство;
- музеям разработать (увеличить) количество аудио-экскурсий на иностранных языках;
 - музеям разработать систему рекламной полиграфии, а именно: буклеты, путеводители, каталоги музейных фондов, альбомы;
 - музеям разработать систему сувенирной продукции, связанной с историческим прошлым и настоящим, брендами муниципалитета, привлекая для этого частные инвестиции;
 - рассмотреть возможность работы в социальных сетях сотрудников музеев для персональной работы со всеми интересующимися экспозициями их музеев;
 - библиотекам обеспечить анонсирование поступления литературных новинок на официальном сайте учреждения;
 - библиотекам рассмотреть возможность размещения книжных обзоров в средствах массовой информации (газеты, журналы, радио, телеканалы);
 - библиотекам провести дополнительный социологический опрос получателей услуг библиотеки, направленный на выявление читательских предпочтений;

Постановили:

1. Принять представленные организациями – операторами аналитические отчёты.

2. Считать независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Ленинградской области, в 2017 году осуществлённой.

3. Комитету по культуре Ленинградской области:

➤ разместить на своём официальном сайте в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка» результаты социологических исследований;

➤ в сроки, определённые законодательством РФ, запросить у глав администраций муниципальных образований Ленинградской области управленческие решения, направленные на повышение качества социально – культурных услуг, оказываемых населению организациями культуры, прошедшими в 2017 году независимую оценку;

➤ разместить итоги проведённых исследований на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bas.gov. ru) в контрольные сроки.

Председатель Общественного совета



М. Г. Румянцев

Секретарь



А.А. Береснева