ПРОТОКОЛ М 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

З. 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).

З. 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).

1. Формирование оценочных таблиц в соответствии с техническим заданием по направлениям оценки.
2. 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 учреждении 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:

о усовершенствовать и оптимизировать работу официальных сайтов организаций в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. М 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»; о использовать официальный сайт организации для анкетирования потребителей, принятия жалоб и предложения; подключить систему Интернет-маркетинга (рассылки); о 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; о осуществить анализ внутренней информационной среды организаций культуры, на основе которого привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и табличкиуказатели; о разработать стандарт предоставления информации потребителям по телефону; о 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; о пересмотреть режим работы и, в особенности для музеев (галерей), сделать рабочими днями субботу и воскресенье; о 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; о рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных услуг; о продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности учреждений современным оборудованием; о разработать годовую систему маркетинга: продумать систему рекламы культурных мероприятий и доведение ее до потенциальных потребителей; о регулярно повышать квалификацию персонала по направлению сервис и гостеприимство; о музеям разработать (увеличить) количество аудио-экскурсий на иностранных язьжах; о музеям разработать систему рекламной полиграфии, а именно: буклеты, путеводители, каталоги музейных фондов, альбомы; о музеям разработать систему сувенирной продукции, связанной с историческим прошлым и настоящим, брендами муниципалитета, привлекая для этого частные инвестиции; о рассмотреть возможность работы в социальных сетях сотрудников музеев для персональной работы со всеми интересующимися экспозициями их музеев; о библиотекам обеспечить анонсирование поступления литературных новинок на официальном сайте учреждения; о библиотекам рассмотреть возможность размещения книжных обзоров в средствах массовой информации (газеты, журналы, радио, телеканалы); о 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.

З. 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