



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАЙКОНУР
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ, МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ,
ТУРИЗМА И СПОРТА
П Р И К А З**

« 23 » 12 2016 г.

№ 14-1/3- 255

**Об утверждении результатов и рекомендаций независимой
оценки качества оказания услуг в сфере культуры,
подведомственными УКМПТиС организациями культуры**

В целях подведения итогов по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры и на основании постановления Главы администрации города Байконур от 15.01.2016 года №4 «О совершенствовании работы по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на территории города Байконур» **приказываю:**

1. Директорам государственных бюджетных учреждений культуры города Байконур:

- ознакомиться с аналитическим отчетом по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг подведомственными организациями Управления культуры, молодежной политики, туризма и спорта на сайте УКМПТиС ukmpts-baikonur.ru.
- ознакомиться и использовать в работе «Рекомендации и предложения государственным бюджетным учреждениям, оказывающие услуги в сфере культуры города Байконур» (Приложение №1).
- провести методические совещания в организациях и довести до работников результаты независимой оценки качества работы государственных бюджетных учреждений культуры.

2. В срок до 1 февраля 2017 года представить в приемную УКМПТиС планы мероприятий по улучшению качества работы с указанием конкретным мероприятий по устранению недочетов по итогам независимой оценки качества работы учреждения.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

Гер

Е.В. Гергер

ВХОДЯЩАЯ № 14-1/3-255
5 ЛИСТОВ
« 23 » 12 2016 г.
ГБУ ЦБС

**РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
государственным бюджетным учреждениям,
оказывающие услуги в сфере культуры города Байконур**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания по проведенной независимой оценке качества предоставляемых услуг, можно охарактеризовать как выше среднего и в целом соответствует запросам населения.

Основными факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

По итогам проведенной независимой оценки качества работы в 2016 г.с целью совершенствования работы и подготовки планов мероприятий по улучшению качества работы в 2017 г., предлагаем следующие рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг:

I. Общие предложения для всех организаций культуры:

1. Провести аудит сайтов (технический и содержательный) с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов и привести сайты в соответствие с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах. Разделы, в которых должна размещаться информация, должны соответствовать требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года №277 в части содержания и формы предоставления информации на официальных сайтах учреждений:

Обязательные разделы меню сайта	Подразделы и необходимая информация
Общая информация об организациях	<ul style="list-style-type: none"> - Полное и сокращенное наименование; - Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); - Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
Администрация	<ul style="list-style-type: none"> - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), телефон/факт, часы приема;
Информация о деятельности организации культуры	<ul style="list-style-type: none"> - Сведения о видах предоставляемых услуг; - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
Финансово-хозяйственная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, отчеты; - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
Планируемые мероприятия	
Государственное задание	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
Независимая оценки качества оказания услуг	<ul style="list-style-type: none"> - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - План по улучшению качества работы организации.

2. Запланировать и провести семинары с работниками организаций по вопросу улучшения качества обслуживания населения.

3. Учреждениям культуры организовать онлайн-опрос в течение 2017 года, предоставить предложения по внесению новых актуальных для учреждений культуры вопросов в онлайн-анкеты.
4. Расширять информирование населения о своей культурной деятельности, 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.
5. Разработать и предложить населению новые услуги, имеющие маркетинговую привлекательность.
6. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации. Своевременная информация о мероприятиях, возможность обмена впечатлениями и мнениями о мероприятиях, формирование на платформе сайта форумов, дискуссионных групп, привлечение прочих информационных ресурсов для формирования динамичного, «живого» коммуникативного пространства сферы культуры.
7. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающего требованиям оформления современных интерьеров, необходимо запланировать финансовые средства для проведения ремонтных работ во всех учреждениях как внутри, так и на прилегающей территории.
8. Ориентироваться на запросы потребителей и динамичное развитие учреждений культуры в духе со временем, введение своевременных инноваций.
9. Внедрить и сделать информационно доступной четкую систему льготного обслуживания социально незащищенных слоев населения во всех учреждениях культуры (пенсионеров, студентов, школьников и т.д.).
10. Улучшить качество в представлении информации на сайте www.bus.gov.ru, своевременно заменять устаревшие данные; если в учреждении не проводились мероприятия по проверке финансово-хозяйственной деятельности, необходимо дать корректный комментарий «Проверки в 2016 году не проводились».
11. Наиболее распространенными недостатками в представлении информации на сайте официальных сайтах учреждений культуры являются устаревшие плановые и отчетные данные. Необходимо повысить качество содержания информации, размещаемой на сайтах учреждений культуры. Выявленные недостатки связаны со служебно

дисциплинированностью учреждения в документообороте, чем с качеством услуг, предоставляемых потребителям.

12. Обеспечить на сайтах организаций создание технической возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы организации.
13. Обеспечить на сайтах организаций создание технической возможности получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг.
14. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Адресные рекомендации организациям культуры

ГБУ МИКБ:

1. Необходимо целевое финансирования для современного инновационного музейного оборудования для организации новых интересных экспозиций и выставок.
2. Расширить информирование населения о своей культурной деятельности, о новых выставках в средствах массовой информации.

ГБУ ЦБС:

1. Необходимо совершенствование материально-технической базы: ремонт (капитальный/косметический) библиотек, особенно библиотек которые находятся в микрорайонах (освещение, отопление), обновления интерьера библиотек на более современный, что повысит комфортность получения услуг потребителями.
2. При проведении онлайн - опроса необходимо техническое обеспечение для автоматической обработки результатов опроса.
3. Расширить информирование населения о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях. Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки.
4. Обновить вывески с наименованием учреждения, информацию о режиме работы в библиотеках.

ГБУ ГДК:

1. Решить вопрос транспортной доступности для всех категорий граждан.

2. Расширить спектр проводимых мероприятий: организации мероприятий для семейного досуга, для пожилых людей, молодежи, мероприятий для детей.
3. По повышению комфортности предоставления услуг и доступности их получения необходимо решить вопросы по улучшению материально-технической базы учреждения:
 - капитальный ремонт большого зрительного зала, сцены;
 - косметический ремонт помещений, в которых проходят занятия;
 - современное освещение в зрительном зале, фойе ГДК;
 - ремонт мест общего пользования;
 - решить вопрос с отоплением большого зрительного зала в зимний период и вопрос охлаждения в весенний и летний период.
 - оборудовать современной мебелью фойе, определить и комфортно благоустроить места ожидания для родителей и посетителей.
4. Разместить информацию о деятельности клубных формирований и предоставляемых услугах на информационных стендах в учреждении.
5. Расширять информирование населения о своей культурной деятельности, 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
6. Актуализировать сведения о руководителях клубных формирований.
7. Разместить на официальном сайте расписание занятий в клубных формированиях.