

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника департамента культуры, спорта и молодежной политики – начальник управления культуры мэрии города Новосибирска



В. Е. Державец

## ПРОТОКОЛ

**совещания управления культуры мэрии города Новосибирска по рассмотрению результатов независимой оценки качества 2017 года в отношении парков культуры и отдыха, Зоопарка, театральных и концертных организаций, ГЦИИ**

21.09.2017 14.00

г. Новосибирск,  
Красный проспект, 50,  
каб. 337

### *Присутствовали:*

- |                            |          |  |
|----------------------------|----------|--|
| Державец<br>Ефимович       | Владимир | - заместитель начальника департамента культуры, спорта и молодежной политики – начальник управления культуры мэрии города Новосибирска;  |
| Трофимова<br>Николаевна    | Светлана | - заместитель начальника управления культуры мэрии города Новосибирска – начальник отдела образования, культурно-досуговой деятельности и сохранения культурного наследия управления культуры; |
| Полещук<br>Владимирович    | Вадим    | - заместитель начальника управления культуры мэрии города Новосибирска;  |
| Гутыра Артем Андреевич     |          | - начальник информационно-аналитического отдела МАУК ГДТП;   |
| Каракулова Анна Ивановна   |          | - консультант управления культуры мэрии города Новосибирска;   |
| Логунова Дарья Викторовна  |          | - менеджер МАУК ГДТП;  |
| Тапилкина Наталья Ивановна |          | - главный специалист управления культуры мэрии города Новосибирска.  |

### **ВЫСТУПИЛИ:**

**Логунова Д. В.:** о результатах независимой оценки качества (далее – НОК) 2017 года в отношении парков культуры и отдыха, Зоопарка, театральных и концертных организаций, ГЦИИ; выводах и предложениях комиссии по НОК общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области. Отмечены организации культуры, получившую среднюю интегральную оценку более 80% (Зоологический парк имени

Ростислава Александровича Шило, ПКиО «Первомайский», ПКиО «Заельцовский», ПКиО «Сосновый бор», ПКиО им. С. М. Кирова, ПКиО «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ», ПКиО «У моря Обского», драматический театр «На левом берегу», НГДО, ГЦИИ. Отмечен хороший уровень оценок (от 76,3 до 79,7%) остальных организаций. Во внимание принят факт, что удельный вес в рейтинге оценок имеют результаты онлайн-анкетирования (субъективное мнение получателей услуг).

В целом наименьшее количество баллов было получено по показателям критериев «Наличие информации о деятельности организаций культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277» (около 52% от максимально возможного значения) и «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (около 48% от максимально возможного значения).

Среди предложений респондентов по улучшению условий предоставления услуг в отношении каждой организации выделены следующие:

- заблаговременное информирование о проведении мероприятий, в т.ч. через официальный сайт и информационные стенды (ПКиО «Первомайский», ПКиО им. С. М. Кирова, ПКиО «У моря Обского», ПКиО «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ», ПКиО «Бугринская роща», НГДО, ГЦИИ);

- предложения по улучшению качества мероприятий или расширения их целевой аудитории (ПКиО «Первомайский», ПКиО им. С. М. Кирова, ПКиО «Березовая роща», ПКиО «Бугринская роща», ГЦИИ);

- привлечение квалифицированных кадров, обучение персонала вежливому обращению (ГЦИИ, НГДТ п/р С. Афанасьева, ПКиО им. С. М. Кирова);

- обеспечение доступа для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ПКиО «Первомайский», ПКиО «У моря Обского», НГДТ п/р С. Афанасьева, ГЦИИ).

Также отмечено большое количество предложений по улучшению материально-технического оснащения, благоустройству территорий парков культуры и отдыха.

**Державец В. Е.:** охарактеризовал общий уровень удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых организациями культуры, как соответствующий в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг.

**Трофимова С. Н.:** предложила поощрить руководителей организаций, получивших среднюю интегральную оценку более 80% .

**Гутыра А. А.:** отметил финансовую ситуацию на 2018 год.

**Полещук В. В.:** рассказал о работе по подготовке паспортов доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и мероприятиях в данном направлении. Пояснил ситуацию с новым помещением для НГДТ п/р С. Афанасьева.

### **РЕШИЛИ:**

#### **1. Управлению культуры:**

1.1. Довести до руководителей организаций культуры результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по

результатам независимой оценки, в адрес каждой организации, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг. Срок исполнения: **до 25.09.2017.**

1.2. Учесть результаты НОК при премировании руководителей организаций, получивших среднюю интегральную оценку более 80%. Срок исполнения: **до 30.09.2017.**

1.3. Согласовать планы мероприятий организаций культуры по улучшению качества предоставляемых услуг. Срок исполнения: **до 09.10.2017.**

1.4. Продолжить работу по совершенствованию материально-технической базы, по составлению паспортов доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Держать на контроле работы по ремонту нового помещения для НГДТ п/р С. Афанасьева.

1.5. Провести работу по созданию базы кадрового резерва на руководящие должности, формированию базы вакансий.

1.6. Разместить результаты независимой оценки качества 2017 года на сайте департамента культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Новосибирска и на муниципальном портале «Культура». Срок исполнения: **до 10.10.2017.**

1.7. Предоставить данные о принятых решениях управления культуры и об утвержденных планах организаций культуры по улучшению качества оказания услуг в министерство культуры Новосибирской области. Срок исполнения: **до 11.10.2017.**

## **2. Руководителям организаций культуры:**

2.1. Разместить на официальном сайте организации культуры результаты независимой оценки качества. Срок исполнения: **до 09.10.2017.**

2.2. Разработать с учетом предложений Общественного совета и актуальных предложений потребителей услуг, согласовать с управлением культуры мэрии города Новосибирска и утвердить план мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг (далее – План). Срок исполнения: **до 09.10.2017.**

2.3. Разместить План на сайте организации культуры в разделе «независимая оценка качества» или в случае отсутствия сайта организации на муниципальном портале «Культура» на своей странице. Срок исполнения: **до 10.10.2017.**

2.4. Рассмотреть возможность технического обеспечения выражения мнений получателей услуг в сфере культуры о качестве их оказания на сайте организации (онлайн анкетирование).

2.5. Поддерживать в актуальном состоянии информационное обеспечение сайта организации.

2.7. Предоставить в управление культуры мэрии города Новосибирска данные об утвержденных Планах. Срок исполнения: **до 10.10.2017.**