

ПРОТОКОЛ  
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ  
КУЛЬТУРЫ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

---

г. Кострома

«13» ноября 2015 г. № 5

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ ДОКТОР КУЛЬТУРОЛОГИИ, ПРОФЕССОР  
КОСТРОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
ИМЕНИ Н.А. НЕКРАСОВА И.А. ЕДОШИНА

Присутствовали:

Члены Совета:

Кандидат исторических наук, доцент, заведующий - Г.Ю. Волков  
кафедрой философии, истории и социально-  
гуманитарных дисциплин Костромской  
государственной сельскохозяйственной академии,  
член Костромского областного отделения  
Общероссийской общественной организации  
Общество «Знание» России

Директор ФГБУК «Государственный - Г.И. Орлова  
мемориальный и природный музей-заповедник  
А.Н.Островского «Щельково»

Председатель правления Костромского областного - В.А. Березовский  
отделения Всероссийской творческой  
общественной организации «Союз художников  
России»

Приглашенные лица:

Заместитель директора департамента культуры - Л.Э. Аметова  
Костромской области

Консультант отдела музейной и выставочной - К.Б. Беседина  
деятельности департамента культуры  
Костромской области

Директор ОГБУК «Костромской государственный - И.Г. Третьякова  
Ордена Трудового Красного знамени  
драматический театр им. А.Н. Островского»

I. Об утверждении Показателей (критериев), характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры  
Костромской области

---

(Едошина, Аметова)

1. Принять к сведению информацию председателя Совета И.А. Едошиной.

2. Утвердить прилагаемые Показатели (критерии), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры Костромской области с учетом Приказа Минкультуры РФ от 25 февраля 2015г. № 288, включая региональный показатель (критерий) эффективности деятельности учреждений культуры Костромской области: «Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья».

II. Об оценке эффективности деятельности ОГБУК «Костромской  
государственный Орден Трудового Красного знамени драматический театр  
им. А.Н. Островского»

---

(Едошина, Третьякова)

1. Открытость и доступность информации об ОГБУК «Костромской  
государственный Орден Трудового Красного знамени драматический театр  
им. А.Н. Островского»:

1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы – 5 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделах «Контакты» и «Документы» (учредительные документы).

1.2. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры – 7 баллов.

Отчеты о выполнении государственного задания за 9 месяцев 2015 года, плана мероприятий («Дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» за 9 месяцев 2015 года находятся в разделе «Документы», а также на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

1.3. Информирование о предстоящих представлениях и постановках – 7 баллов.

1.4. Информирование о новых мероприятиях – 7 баллов.

Афиша мероприятий театрального сезона размещена на официальном сайте учреждения на текущий и последующий месяцы, в официальной группе «В Контакте». Также, пройдя небольшую регистрацию, каждый желающий может получать Афишу на свою электронную почту. Информирование о предстоящих мероприятиях осуществляется путем размещения пресс-релизов

на главной странице сайта учреждения, официальном сайте департамента культуры Костромской области и других сайтах отрасли «Культура».

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) – 5 баллов.

2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения – 5 баллов.

Вся необходимая информация по перечню и предоставлению услуг размещена на главной странице официального сайта учреждения, а также в разделах «Полезное», «Музей».

2.3. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации – 4 балла.

2.4. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) – 8 баллов.

2.5. Транспортная и пешая доступность организации культуры – 5 баллов.

Учреждение расположено в центральной части города, в нескольких минутах ходьбы от остановок общественного транспорта.

2.6. Наличие электронного билета/бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения – 4 балла.

На официальном сайте учреждения на главной странице каждый желающий может приобрести электронный билет на любой из выбранных спектаклей. Забронировать по электронной почте и в официальной группе «В Контакте». В разделе «Музей» предусмотрены виртуальные экскурсии по экспозициям и выставкам.

2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) – 5 баллов.

2.8. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) – 9 баллов.

Стиль учреждения, логотип и печатная продукция разработаны художником И. Соглачевой. Полиграфические материалы обязательно

содержат: логотип театра, адрес, телефоны, адрес сайта. В программках указывается: дата премьеры, постановщики спектакля, исполнители ролей, постановочная группа.

3. Время ожидания предоставления услуги:

3.1. Удобство графика работы организации культуры – 7 баллов.

Учреждение работает в выходные и праздничные дни. Все спектакли начинаются в удобное для посетителей время. Касса учреждения работает без перерыва и выходных.

3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов – 7 баллов.

На протяжении всего периода времени жалоб по трудности покупки (бронирования) билетов в адрес учреждения не поступало. Процедура покупки (бронирования) билетов занимает небольшое количество времени и имеет несколько каналов (касса, покупка и бронирование он-лайн, по телефону).

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры:

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 7 баллов.

4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации – 7 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделах «Контакты» и «Театр-Руководство».

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг:

5.1. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации – 5 баллов.

Данная информация находится на официальном сайте учреждения путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), в разделах «Контакты» и «Документы» - «Дорожная карта».

6. Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

6.1. Обеспечение средствами доступа в учреждение (наличие пандусов, поручней и др.) – 1 балл.

Учреждение оборудовано пандусом и поручнями, в санитарно-гигиенических комнатах имеются специальные туалетные кабинки, кнопка

вызова администратора. В зрительном зале имеется ложа для малобильных групп лиц.

6.2. Наличие технических средств для обеспечения мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья (звуковое оборудование – 1 балл, видео оборудование – 1 балл) – 2 балла.

6.3. Альтернативные способы предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (выездные мероприятия) – 4 балла.

Учреждение на постоянной основе для данной категории граждан бесплатно предоставляет билеты на все спектакли сезона, проводит по предварительной договоренности выездные мероприятия – творческие встречи.

7. Показатели, характеризующие результативность работы ОГБУК «Костромской государственной Орден Трудового Красного знамени драматический театр им. А.Н. Островского» 2015 года имеют положительную динамику.

8. Эффективность деятельности ОГБУК «Костромской государственной Орден Трудового Красного знамени драматический театр им. А.Н. Островского» общественный совет оценивает как «Высокую».

9. Рекомендовать ОГБУК «Костромской государственной Орден Трудового Красного знамени драматический театр им. А.Н. Островского»:

9.1. Создать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг», доступ к которому должен быть обеспечен путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта (число переходов не превышает 2), для дальнейшего размещения информации об итогах проведения независимой оценки в срок до 01 декабря 2015 года.

9.2. Создать на главной странице официального сайта учреждения электронную запись в учреждение (на прием к директору) в срок до 01 декабря 2015 года.

9.3. Разместить ссылку (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры (официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в срок до 25 ноября 2015 года.

9.4. Предусмотреть в 2016 году и последующих годах проведение опросов населения о качестве оказываемых учреждением услуг с учетом показателей (критериев), применяемых при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры.

Председатель Совета



И.А. Едошина