Приложение 1

к протоколу заседания

Общественного Совета

При Министерстве культуры

Камчатского края

от 18.10.2016 № 13

**Рекомендации Общественного Совета при Министерстве культуры Камчатского края краевым государственным учреждениям культуры, в отношении которых в 2016 году была проведена НОК**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Выявленный недостаток** | **Погрешность** | **Рекомендации по устранению** |
| КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П.Крашенинникова» | Информированность о работе учреждения культуры и порядке предоставления услуг | -1,21 | Размещение информации в информационных справочниках о режиме работы и услугах учреждения |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -13 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Камчатская краевая детская библиотека им. В.Кручины» | Информированность о работе учреждения культуры и порядке предоставления услуг | -2,42 | Размещение информации в информационных справочниках о режиме работы и услугах учреждения |
| Дополнительные услуги (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | -5,5 | Разместить информацию о дополнительных услугах учреждения на информационных стендахи официальном сайте учреждения |
| Простота/удобство электронного каталога | -7,0 | Создать условия доступа к электронному каталогу для посетителей |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | -1,0 | Разместить информацию на сайте www.bus.gov.ru о контрольных мероприятиях их результатах |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда * Информация о государственном задании на текущий финансовый год; * Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; * Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; * Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. * Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. * Ограничения по ассортименту услуг * Ограничения по потребителям услуг. * Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры * Услуги, оказываемые на платной основе. * Стоимость оказываемых услуг. * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -26,5 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Корякская централизованная библиотечная система им. Кеккетына» | Простота/удобство электронного каталога | -7,0 | Создать условия доступа к электронному каталогу для посетителей |
| Отсутствует сайт учреждения | -40,0 | Разработать сайт учреждения |
| КГАУ «Камчатский театр кукол» | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | -3 | Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов |
| Оцените удобство покупки (бронирования) билетов | -3 |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/ возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/ электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | -13 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии» | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | -3 | Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов |
| Оцените удобство покупки (бронирования) билетов | -3 |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры * Общая информация об учреждении; * Информация о государственном задании на текущий финансовый год; * Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; * Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; * Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. * Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. * Ограничения по ассортименту услуг * Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -21 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение» | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -2,6 | Разнообразить формы проведения просветительских мероприятий: проведение фестивалей, тематических концертов, творческих встреч, авторских вечеров, презентации новых музыкальных изданий, сочинений, аранжировок |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; * Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. * Ограничения по ассортименту услуг * Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -15,5 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка» | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | -3 | Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов |
| Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -2,3 | Провести мониторинг потребности кружков, по результатам которого скорректировать перечень имеющихся |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | -4 | Усовершенствовать качество предоставляемых услуг посредством  повышения квалификации специалистов |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | -1 | Дополнить информацию на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) по недостающим разделам |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | -1 |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие независимой системы учета посещений сайта. * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -15 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБПОУ «Камчатский колледж искусств» | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -2,5 | Провести мониторинг потребности кружков, по результатам которого скорректировать перечень имеющихся |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | -3,2 | Усовершенствовать качество предоставляемых услуг посредством  повышения квалификации специалистов |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие независимой системы учета посещений сайта. * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -15 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ ДО «Корякская школа искусств им. Д.Б. Кабалевского» | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -2,8 | Провести мониторинг потребности кружков, по результатам которого скорректировать перечень имеющихся |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | -3,8 | Усовершенствовать качество предоставляемых услуг посредством  повышения квалификации специалистов |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | -1 | Дополнить информацию на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) по недостающим разделам |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | -1 |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда * Адрес электронной почты * Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; * Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. * Ограничения по ассортименту услуг * Ограничения по потребителям услуг * Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры * Услуги, оказываемые на платной основе. * Стоимость оказываемых услуг. * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие независимой системы учета посещений сайта. * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Виртуальные экскурсии по организации культуры * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -16,5 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца «Ангт» | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -5 | Разнообразить формы проведения мероприятий: проведение фестивалей, тематических концертов, творческих встреч, авторских вечеров, презентации новых программ |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | -3 |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Ограничения по ассортименту услуг * Ограничения по потребителям услуг. * Стоимость оказываемых услуг. * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие независимой системы учета посещений сайта. * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Виртуальные экскурсии по организации культуры * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -11 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Камчатский центр народного творчества» | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | -3 | 1. Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов;  2. Разработать план по созданию положительного имиджа учреждения |
| Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -2,8 | Провести мониторинг потребности кружков, по результатам которого скорректировать перечень имеющихся |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | -1 | Увеличить подачу информации о деятельности учреждения и других материалов в СМИ |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | -1 | Формировать материалы в СМИ в интересной и доступной читателю форме, раскрывающие основные мероприятия за отчетный финансовый год |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| * Адрес электронной почты * Перечень услуг, оказываемых организацией культуры * Ограничения по ассортименту услуг * Ограничения по потребителям услуг * Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * 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 * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры  |  |  |  | | --- | --- | --- | | * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) |  |  | | * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) |  |  | | * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры |  |  | | * Информационные сообщения о проведении независимой оценки |  |  | | * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры |  |  | | * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры |  |  | | * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | | | | -19,5 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |
| КГБУ «Корякский центр народного творчества» | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | -3 | 1. Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов;  2. Разработать план по созданию положительного имиджа учреждения |
| Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | -4 | Провести мониторинг потребности кружков, по результатам которого скорректировать перечень имеющихся |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | -3,5 | Повышать качество посредством  - направление специалистов на образовательные курсы;  - привлечение к проведению мероприятий негосударственные организаций (в том числе и общественные) |
| **Анализ официального сайта учреждения** | | |
| |  | | --- | | * Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | | * Адрес электронной почты |  * Информация о государственном задании на текущий финансовый год; * Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; * Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; * Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. * Услуги, оказываемые на платной основе. * Стоимость оказываемых услуг. * Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения * Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта * Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту * Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации * Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ * Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов * Электронная очередь/электронная запись в учреждение * Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры * Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) * Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации * Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) * Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) * Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры * Информационные сообщения о проведении независимой оценки * Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры * Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры * Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | -24 | Дополнить официальный сайт учреждения информацией по недостающим разделам |