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 посредствомповышения 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 посредствомповышения 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 посредствомповышения 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 |