

Сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложениях об улучшении качества их деятельности, представленных общественным советом.

Наименование Общественного совета, представившего в уполномоченный орган результаты независимой оценки качества: Общественный совет при министерстве культуры Краснодарского края.

Период проведения независимой оценки качества: 2014г.

РАЗДЕЛ 1

Сводное описание результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями:

Результатами проведения экспертной оценки качества работы учреждений культуры являются:

- мониторинг показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организациях и порядке предоставления услуг населению; комфортность условий, созданных для граждан при оказании учреждениями культуры услуг;

культура обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

- формирование рейтингов качества работы;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

Для проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры общественным советом были определены соответствующие показатели, отражающие все ключевые сферы деятельности учреждений культуры. В целях подготовки объективного и детализированного заключения экспертными группами был осуществлен ряд выездов на территорию государственных учреждений культуры, что позволило представить в отчете фактическое положение деятельности учреждений, а так же имеющиеся проблемы и недоработки. В рамках реализации проекта по проведению независимой оценки за соответствие каждому из установленных показателей присваивались баллы, на основе которых создавался подготовлен качества работы.

Экспертная группа, представляющая Общественный совет при министерстве культуры Краснодарского края, посетила и произвела оценку качества работы государственных образовательных учреждений, оказывающих услуги населению в сфере культуры. Такими учреждениями стали:

-ГБОУ СПО КК «Краснодарский музыкальный колледж имени Н. А. Римского-Корсакова»;

-ГБОУ СПО КК «Краснодарское художественное училище» (техникум);

-ГБОУ СПО КК «Краснодарское хореографическое училище» (техникум);

-ГБОУ КК «Средняя общеобразовательная школа-интернат народного искусства для одаренных детей им В. Г. Захарченко».

-ГБОУ СПО «Краснодарский краевой колледж культуры»;

-ГБОУ СПО КК «Новороссийское музыкальное училище имени Д. Д. Шостаковича» (техникум);

-ГБОУ СПО КК «Сочинский колледж искусств».

По итогам выездов качество работы государственных образовательных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, можно оценить как удовлетворительное. Грубых нарушений выявлено не было. Руководители указанных организаций активно сотрудничали с представителями Общественного совета и своевременно предоставляли в полном объеме всю необходимую информацию. Несмотря на положительную тенденцию развития учреждений, были замечены недостатки, которые Общественным советом рекомендовано уделить особое внимание.

В целях совершенствования работы оцениваемых образовательных учреждений культуры даны следующие рекомендации:

1. Осуществлять систематический контроль над соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

2. Привести в соответствие ряд локальных актов.

3. Решить вопрос с формированием собственной материально-технической базы.

По рейтинговой системе все государственные образовательные учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере культуры, получают по 19 баллов, что подтверждает высокий уровень качества их работы и подчеркивает важность координирования своих действий с Общественным советом, и оказания им всевозможной поддержки в дальнейшей деятельности.

Экспертная группа, представляющая Общественный совет при министерстве культуры Краснодарского края, для оценки качества работы посетила государственные музейные и выставочные учреждения, осуществляющие услуги в сфере культуры. Все процедуры ознакомления с деятельностью были соблюдены и осуществлялись в соответствии с установленными критериями.

В число музейных выставочных учреждений, прошедших независимую оценку Общественного совета, вошли:

-ГБУК КК «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник имени Е.Д. Фелицына».

-ГБУК КК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств».

-ГБУК КК «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко».

По итогам экспертного анализа качество работы государственных музейных и выставочных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, можно оценить как удовлетворительное. Грубых нарушений и несоответствия выявлено не было. Отмечено, что за 2014 год музейные и выставочные учреждения улучшили показатели, характеризующие доступность услуг. Положительные отзывы о работе экскурсоводов, а также о проведённых выставочных проектах, представленные в книгах отзывов проверяемых организаций, свидетельствуют о динамике показателей, отражающих культуру обслуживания населения.

Также в качестве положительных факторов можно отметить изменение режима работы КБУК КК «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник имени Е.Д. Фелицына», сотрудники которого с мая по октябрь месяц, принимают посетителей до 21.00 часа, тем самым предоставляя возможность населению посетить экспозиции в вечерние часы. ГБУК КК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств» провел работу по улучшению внешнего вида здания, улучшил уровень комфорта для посетителей, выделив зону гардероба и установив кулеры с водой.

Не обошлось и без недочетов, которые Общественный совет настоятельно рекомендует учесть учреждениям в своей работе, запланированной на следующий год.

1. ГБУК КК «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник имени Е.Д. Фелицына» и ГБУК КК «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко» рекомендовано продолжить работу по обеспечению необходимыми условиями здания и территории экспозиции, направленными на доступность посещения их людьми с ограниченными возможностями. Использовать новейшие технологии по созданию безбарьерной среды в архитектурном пространстве музеев, как памятников архитектуры.

2. ГБУК КК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств» продолжить работу по ремонту помещений и оформлению художественного дизайна экспозиций.

На основании мониторинга независимой оценки качества работы государственных музейных выставочных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, все организации получили рейтинг, равный 19 баллам. Эта оценка указывает на развитие инфраструктуры учреждений и динамику квалифицированной работы с населением.

Экспертная группа, представляющая Общественный совет при министерстве культуры Краснодарского края для проверки качества работы посетила государственные библиотеки Краснодарского края. В установленном порядке была проведена независимая оценка, общественное обсуждение её результатов, а так же формирование рейтинга организаций.

В число государственных библиотечных учреждений Краснодарского края, прошедших независимую оценку вошли:

- ГБУК КК «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина».

- ГБУК КК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых».

- ГБУК КК «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы».

- ГБУК КК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова».

Независимая оценка качества работы государственных библиотек Краснодарского края показала высокий уровень работы учреждений, широкую компетентность в работе с населением и доступность предоставляемых услуг.

В качестве ярких положительных примеров их деятельности необходимо выделить соответствие в работе запросам общества, открытость для ведения диалога и сотрудничества с широкой общественностью и средствами массовой информации. Обширный спектр оказываемых услуг с использованием новейших информационных технологий, оперативность и качество их исполнения. В библиотеках работают высококвалифицированные кадры, позволяющие решить любую из существующих в ведомственном диапазоне задач.

В ходе реализации проведения экспертного проекта Общественным советом при министерстве культуры Краснодарского края были выдвинуты следующие предложения:

- для организации работы по проведению независимой оценки качества работы библиотечных учреждений привлекать к участию в деятельности рабочей группы представителей краевых библиотек с целью взаимопроверок;

- с целью получения более объективных результатов проверки, систему независимой оценки качества работы библиотек, сформировать с учетом их особенностей: читательской аудитории, объема фондов, ресурсной базы. По отдельным позициям ввести более гибкую бальную систему;

- в целях осуществления контроля предоставления пользователям библиотек информационных ресурсов на территории учреждения и в соответствии с Федеральным законом от 05.05.2014 года №97 ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационных телекоммуникационных сетей» и последующим Постановлением Правительства, исключить из перечня сервисных услуг предоставление доступа в Интернет через сеть WI-FI.

В целях совершенствования работы библиотечных учреждений Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Всем библиотечным учреждениям осуществлять постоянный контроль и мониторинг показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг.

2. ГБУК КК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» расширять сферу on-line услуг через предоставление доступа к электронному каталогу удалённым пользователям.

В рейтинговой таблице ГБУК КК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» получает 19 баллов, у остальных представителей библиотечных учреждений максимальная оценка - 20 баллов. Этот показатель как нельзя лучше отражает компетентный и ответственный подход к реализации деятельности государственными библиотеками Краснодарского края.

Экспертная группа, представляющая Общественный совет при министерстве культуры Краснодарского края, с целью проведения независимой оценки качества работы посетила государственные театральные концертные учреждения.

В число государственных театральные концертные учреждения, прошедших независимую оценку Общественного совета вошли:

- ГАУК КК Краснодарский театр драмы;
- ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»;
- Краснодарский музыкальный театр ГАУК КК «КТО «Премьера» имени Л.Г. Гатова»;
- ГУК КК «Краснодарский краевой театр кукол»;
- ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор».

Проведение независимой оценки показало, что государственные театральные концертные учреждения Краснодарского края действительно работают на стабильно высоком уровне, уверенно справляясь со всеми поставленными задачами. Являясь доступными и популярными для населения, они расширяют диапазон своей деятельности посредством актуализации концертных программ и использования новых направлений деятельности.

Краснодарский музыкальный театр ГАУК КК «КТО «Премьера» имени Л. Г. Гатова», ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко», ГУК КК «Краснодарский краевой театр кукол» в ходе проведения независимой оценки показали соответствие по всем существовавшим параметрам и получили в рейтинговой таблице наивысшую оценку - 20 баллов.

Рейтинг ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» также составил 19 баллов: один балл снят по причине общего неудовлетворительного состояния здания, в котором располагается учреждение необходимы масштабная реконструкция и ремонт.

Анализ итогов независимой оценки государственных учреждений культуры Общественным советом при министерстве культуры Краснодарского края свидетельствует о высоком уровне фактического состояния государственных учреждений, оказывающих социальные услуги

населению в сфере культуры, стабильном росте их показателей и модернизации общей структуры.

РАЗДЕЛ 2
Итоги проверки
по проведению независимой оценки качества работы
государственных библиотек Краснодарского края

Результатом проведения независимой оценки качества работы государственных библиотек по проекту явились:

- порядок проведения независимой оценки качества работы государственных библиотек;
- его апробация в реальных условиях;
- формирование рейтингов работы учреждений;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

Для проведения независимой оценки качества работы библиотек Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых учреждениями;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых учреждениями;

III группа - показатели, характеризующие качество обслуживания и квалификацию персонала учреждений.

Показатели оценки работы библиотечных учреждений

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	наличие книги отзывов и предложений
режим работы	наличие посадочных мест	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой	соблюдение профессиональной этики

наличие службы внестационарного обслуживания	ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	оперативность и качество обслуживания
досуговые мероприятия для населения	возможность доступа к фондам других библиотек	
публичные отчеты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается **1 балл**. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (**0 баллов**). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. **Максимальный итоговый балл 20.**

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений прямо пропорционально итоговому баллу.

В ходе проведения независимой оценки качества работы государственных библиотек Краснодарского края были получены следующие результаты:

Состоялось посещение ГБУК КК «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина», ГБУК КК «Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых», ГБУК КК «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы», ГБУК КК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» членами Общественного совета при министерстве культуры Краснодарского края по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества работы государственных библиотек

п/н	Показатели оценки работы библиотек	ГБУК ККУНБ им. А.С. Пушкина	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	ГБУК КЮБ им. И.Ф. Вараввы	ГБУК ККБС им.А.П. Чехова
баллы					
ДОСТУПНОСТЬ					
1.	Доступность библиотеки для всех категорий пользователей	1	1	1	1
2.	Режим работы	1	1	1	1
3.	Наличие сайта, on-line услуг	1	1	1	0
4.	Наличие службы внестационарного обслуживания	1	1	1	1
5.	Досуговые мероприятия для населения	1	1	1	1
6.	Публичные отчеты библиотеки о деятельности	1	1	1	1
7.	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1	1	1
КОМФОРТНОСТЬ					
8.	Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	1	1	1	1
9.	Наличие посадочных мест	1	1	1	1
10.	Оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой	1	1	1	1
11.	Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	1	1	1	1
12.	Возможность доступа к фондам других библиотек	1	1	1	1
13.	Предоставление сервисных	1	1	1	1

	услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)				
14.	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	1	1	1	1
15.	Наличие телефонной связи	1	1	1	1
16.	Санитарное состояние помещений	1	1	1	1
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ					
17.	Наличие книги отзывов и предложений	1	1	1	1
18.	Квалификация персонала	1	1	1	1
19.	Соблюдение профессиональной этики	1	1	1	1
20.	Оперативность и качество обслуживания	1	1	1	1
	Максимальный балл	20	20	20	19

В ходе проверки **Краснодарская краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина, Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы, Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых** убедительно показали высокое качество своей деятельности по обеспечению доступности библиотек населению; соответствия запросам общества, открытости для диалога и сотрудничества с широкой общественностью и средствами массовой информации. Многогранный спектр оказываемых библиотеками услуг с использованием новейших информационных технологий, оперативность и качество их исполнения заслуживают высокую оценку. В библиотеках работают высококвалифицированные кадры, которые позволяют эти задачи решать. **Все три библиотеки получили высшее количество баллов – 20 и занимают в рейтинге общее 1-е место.**

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова обслуживает особую читательскую категорию – инвалидов по зрению. Её сотрудники продемонстрировали высокий профессионализм, умение создать атмосферу приветливости и доброжелательности. Особую чуткость проявляют в работе с инвалидами – надомниками, зачастую подменяя собой социальные службы.

Вся деятельность библиотеки направлена на обеспечение оперативности и качества обслуживания, с этими задачами она успешно справляется.

Вместе с тем, изначально имея более слабую материально-техническую базу, библиотека несколько уступает в предоставлении удалённым пользователям on-line услуг.

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова получает 19 баллов и занимает в рейтинге 2-е место.

В целях совершенствования работы библиотечных учреждений даны следующие рекомендации:

- всем библиотечным учреждениям осуществлять постоянный контроль и мониторинг показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг;

- Краснодарской краевой специальной библиотеке для слепых имени А.П. Чехова расширять сферу on-line услуг через предоставление доступа к электронному каталогу удалённым пользователям.

Предложения для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы библиотечных учреждений.

На основе опыта, полученного в ходе реализации проекта, Общественный совет рекомендует:

- для организации работы по проведению независимой оценки качества работы библиотечных учреждений привлекать к участию в работе рабочей группы представителей краевых библиотек, с целью взаимопроверок;

- с целью получения более объективных результатов проверки систему независимой оценки качества работы библиотек сформировать с учетом их особенностей: читательской аудитории, объема фондов, ресурсной базы; по отдельным позициям ввести более гибкую бальную систему;

- в целях осуществления контроля предоставления пользователям библиотек информационных ресурсов на территории учреждения и в соответствии с Федеральным законом от 05.05.2014 г. № 97 ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационных телекоммуникационных сетей» и последующим Постановлением Правительства исключить из перечня сервисных услуг WI-FI.

Показатели качества работы

ГБУК «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина»

Доступность

Доступность библиотеки для всех категорий пользователей. Краевая универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина является культурным, научно-информационным, библиографическим и методическим центром в области библиотечного дела на территории Краснодарского края с депозитарным книгохранилищем краеведческих документов и местных

изданий. Основной целью деятельности библиотеки является реализация права личности на получение информации по всем отраслям знаний, приобщение к ценностям науки и культуры, научное познание и образование, удовлетворение библиотечно-библиографических и информационных потребностей пользователей, учреждений, организаций.

В соответствии с Федеральным законом «О библиотечном деле», Законом Краснодарского края «О библиотечном деле в Краснодарском крае», Уставом и Правилами пользования определены пользователи библиотеки. Это граждане Российской Федерации от 14 лет вне зависимости от пола, национальности, образования, политических убеждений и отношения к религии.

Библиотека ежегодно обслуживает более 47 тысяч читателей, книговыдача около 1 миллион 500 тысяч экземпляров, посещения 160 тысяч.

1 балл

Режим работы. График работы библиотеки установлен, с учетом интересов и потребностей работающего населения Краснодарского края и жителей города.

Библиотека работает с 8.30 до 19.00 часов

выходной день – пятница

санитарный день - последний день месяца

1 балл

Наличие сайта, on-line услуг. На сайте библиотеки <http://pushkin.kubannet.ru>, представлен электронный каталог, собственные библиографические базы данных, в том числе краеведческие, являющиеся составной частью национального ресурса России (671 тысяча записей); работает виртуальная справка, межбиблиотечный абонемент, представлены электронные каталоги 50 крупнейших библиотек России. Информация обновляется один раз в неделю, на сайте отражаются анонсы всех мероприятий библиотеки, статистические данные различного уровня, методические материалы для муниципальных библиотек Краснодарского края. А также размещены нормативные документы федерального уровня и Министерства культуры Краснодарского края обязательные для публикации на сайте научной библиотеки.

1 балл

Наличие службы внестационарного обслуживания. Библиотекой ведется обслуживание в детском оздоровительном лагере г. Анапа, в лагере отдыха для православной молодежи, открыт пункт выдачи в геронтологическом центре г. Краснодара. Во всех пунктах внестационарного обслуживания проводятся тематические мероприятия.

1 балл

Досуговые мероприятия для населения. Библиотека организует книжные выставки, проводит культурно-просветительские мероприятия, читательские акции, конкурсы, конференции и другие мероприятий с целью

продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

В библиотеке работает литературная гостиная, в которой регулярно проходят традиционные литературно-музыкальные встречи, презентации книг кубанских авторов. Располагая значительным собранием редких изданий, библиотека знакомит жителей города и края с раритетами славянской письменности, русской книжной культуры, организуя уникальные книжные выставки не только в стенах библиотеки, но и передвижные.

Сотрудники библиотеки принимают участие во всех без исключения акциях и мероприятиях министерства культуры Краснодарского края. Осуществляют информационное обеспечение всех проектов министерства культуры Краснодарского края и краевых учреждений культуры.

1 балл

Публичные отчеты библиотеки о деятельности. Ежегодные развернутые с фотографиями и статистическими данными отчеты о деятельности библиотеки перед населением в электронной форме представлены на сайте библиотеки, в печатном виде - в фондах библиотеки в общем доступе. А также публичные отчеты научной библиотеки публикуются в полнотекстовой базе данных on-line «Центральные библиотеки субъектов Российской Федерации» на сайте <http://clrp.nlr.ru>

Библиотека активно сотрудничает со средствами массовой информации. За последние годы было 46 публикаций в местных печатных изданиях о мероприятиях, проводимых в библиотеке, участии библиотеки в краевых массовых мероприятиях, положительные отзывы, о планах и перспективах развития библиотечной отрасли. *За 2014 год о библиотеке было более 28 публикаций в СМИ.*

1 балл

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru.

На сайте www.bus.gov.ru своевременно размещается информация об учреждении в соответствии с требованиями: регистрационные данные, сведения об учреждении, услуги и работы, плановые и фактические показатели, копии документов: Устав библиотеки, Свидетельство о внесении записей в Единый государственный реестр юридических лиц, приказы министерства культуры Краснодарского края. На сайте опубликована информация о государственном задании и его исполнении, о плане финансово-хозяйственной деятельности, об операциях с целевыми средствами из бюджета, фактические показатели деятельности, информация о размещенных заказах.

1 балл

Комфортность

Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт. На информационном стенде в фойе библиотеки по адресу г. Краснодар, ул. Красная, д. 8, и на сайте <http://pushkin.kubannet.ru> размещены извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность библиотеки по оказанию государственной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников библиотеки, порядок получения консультаций; информация о режиме работы всех структурных подразделений, правилах пользования и записи в библиотеку, паспорта, регламенты и стандарты государственных услуг, информация о планируемых мероприятиях. Представлены стенды со схемами путей эвакуации при пожаре.

Сведения о режиме работы структурных подразделений библиотеки и их телефоны размещены на каждом читательском билете.

1 балл

Наличие посадочных мест. В библиотеке всего 320 посадочных мест, в читальном зале библиотеки 250 посадочных мест и 70 в профильных читальных залах.

1 балл

Оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 20 минут на одного пользователя. Сроки ожидания при оказании услуги: получение книги из абонеента до 10 мин., получение книги из читального зала до 20 минут, получение книг из отдела книгохранения до 40 минут.

1 балл

Ежегодная обновляемость фондов, в том числе периодическими изданиями. Объем библиотечного фонда составляет 1 215000 экземпляров.

Ежегодно библиотека подписывается на 500 наименований периодических изданий, в том числе на иностранных языках.

1 балл

Возможность доступа к фондам других библиотек. В библиотеке внедрена система электронной доставки документов из фондов других библиотек, работает межбиблиотечный абонемент. Через сайт библиотеки можно обратиться к электронным каталогам в 50 библиотек Российской Федерации, оформлена подписка на доступ к полнотекстовой базе данных диссертаций Российской государственной библиотеки, в Публичном центре правовой информации предоставляется неограниченный доступ к справочно-правовым системам, с последующей распечаткой текстов документов.

1 балл

Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другое. Библиотекой оказываются услуги

ксерокопирования, сканирования, переплет изданий для пользователей, составление библиографических списков литературы, ксерокопирование из фондов библиотеки. А также копирование информации на электронные носители из фондов библиотеки, тематический поиск информации по электронному каталогу, уточнение библиографического описания при подготовке списков к диссертациям, дипломам, курсовым работам, индексирование материалов по УДК, ББК, систематизация и каталогизация литературы местных издательств из фондов библиотеки с НДС, тематическая справка из фондов библиотеки.

1 балл

Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью. Здание библиотеки оборудовано системой молниезащиты, системой видеонаблюдения. Отделы библиотеки оборудованы специализированной мебелью и оборудованием с учетом требований к сохранности фондов, пожарной безопасности и охраны труда. В библиотеке сертифицированы все рабочие места. Учреждение имеет сертификат соответствия по охране труда. Рабочие места сотрудников и читателей (каталожный зал, электронный читальный зал, ПЦПИ) оборудованы компьютерами, объединенными в локальную сеть, и подключены к сети Интернет. В библиотеке активно используется копировально-множительная техника, видеопроекторы, цифровое фото и видеооборудование. Зал периодических изданий оборудован техникой для просмотра микрофиш, и микрофильмов, специальными стеллажами, столами.

1 балл

Наличие телефонной связи. В библиотеке установлено 9 телефонных номеров, всего через коммутатор - 22.

1 балл

Санитарное состояние помещения. Уборка помещений проводится ежедневно с 7-30 до 9-30, а так же по необходимости в течении дня дежурной уборщицей. Каждую пятницу и последний день месяца (санитарный день) проводится генеральная уборка помещений с обеспыливанием фонда.

1 балл

Качество обслуживания

Наличие книги отзывов и предложений. При входе в библиотеку у дежурного администратора находится книга отзывов и предложений, которая предъявляется по первому требованию, Обоснованных жалоб со стороны читателей библиотеки не выявлено. Ведется Книга Почетных гостей, на страницах которой слова признательности коллективу библиотеки (маршал Михалкин В.М., актер Лановой В.С., писатели: Крупин В.Н., Лихоносков В.И., Садовников Г.М., Хагуров А.А., Кулик Т.И.). Экспертные отзывы известных на Кубани и в России писателей оставлены на книгах в дар библиотеке.

Приказом министерства культуры Краснодарского края №51-п от 24.03.2014 г. библиотека награждена Почётной грамотой за 2-е место в смотре-конкурсе на лучшую организацию работы в области охраны труда в

2013 году. Библиотека получила Диплом лауреата X кубанского фестиваля православной песни «Величай душе моя» (июнь 2014 г., В.Г. Захарченко). Директор награждена благодарственным письмом Краснодарского краевого отделения Союза журналистов России (сентябрь 2014 г.).

1 балл

Квалификация персонала. Из работающих в библиотеке 131 сотрудников, 86 относятся к основному персоналу, 78 имеют высшее образование, 58 из них библиотечное, 8 сотрудникам присвоено звание Заслуженный работник культуры Кубани. В текущем году на курсах повышения квалификации прошли обучение 6 сотрудников, еженедельно проводится профессиональная учеба. Библиотека является методическим центром для всех библиотек Краснодарского края. Ежегодно проводятся обучающие семинары для руководителей и ведущих специалистов межпоселенческих библиотек, ЦБС, методических служб по библиотечной деятельности органов культуры муниципальных образований Краснодарского края.

1 балл

Соблюдение профессиональной этики. Сотрудники библиотеки вежливы, доброжелательны с посетителями. В обслуживании руководствуются Кодексом этики Российского библиотекаря (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XVI Ежегодная сессия, 26 мая 2011 г.). Регулярно в рамках профессиональной учебы с сотрудниками проводятся занятия по этике, конфликтологии, психологии и искусству общения.

1 балл

Оперативность и качество обслуживания. Вся деятельность библиотеки направлена на оперативность и качество обслуживания пользователей. Современные компьютерные технологии, активно внедряемые в библиотеке, обеспечение оперативной доступности к ее фундаментальному фонду (1,2 млн. экземпляров), высокий профессиональный уровень сотрудников позволяют успешно решать эти задачи.

Комиссией выборочно были опрошены 24 читателя библиотеки, о качестве работы учреждения, получены положительные отзывы о работе сотрудников. Особенно читатели отметили профессиональные консультации юридической клиники (при Публичном центре правовой информации), в которой преподаватели и студенты Российской академии правосудия оказывает бесплатные консультации гражданам. Были высказаны претензии к законодательству по вопросам авторского права, которые ограничивают возможности читателей в копировании документов.

В библиотеке постоянно ведется анкетирование и мониторинг мнения читателей об услугах и качестве работы библиотеки, в том числе на сайте. Методики опросов построены на анализе мнения потребителя услуг, на разнице между тем, что он ожидает получить и тем, что ему предлагается.

Показатели качества работы
ГБУК КК «Краснодарская краевая юношеская библиотека
имени И.Ф. Вараввы»

Доступность.

Доступность библиотеки для всех категорий пользователей. Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы» (ГБУК «ККЮБ») в соответствии с Законом Краснодарского края «О библиотечном деле в Краснодарском крае» является культурным, информационным, библиографическим и методическим центром в области библиотечно-библиографического обслуживания юношества в Краснодарском крае.

Библиотека ежегодно обслуживает более 24 тыс. пользователей, обеспечивая всем категориям населения равные возможности в доступе к информации. Осуществляет приоритетное дифференцированное обслуживание молодежи в возрасте от 15 до 24 лет, а также представителей учреждений и организаций, работающих с молодежью (педагоги, врачи, наркологи, психологи, специалисты библиотек, работники правоохранительных органов и т.д.).

Вместе с тем библиотека ведет обслуживание всех категорий населения – детей до 14 лет, взрослого населения старше 24 лет. Из 19,2 тыс. читателей, зарегистрировавшихся за 2014 год, читатели юношеского возраста (от 15 до 24 лет) составляют 55,2%, читатели-дети (до 14 лет) – 9,1 %, читатели старше 24 лет – 35,7%.

Посредством реализации краевых проектов, выездных акций и мероприятий ГБУК «ККЮБ» ведется обслуживание не только жителей г. Краснодара, но и муниципальных образований Краснодарского края.

Доступность библиотеки обеспечивается бесплатностью большинства ее услуг, удобством расположения вблизи транспортных коммуникаций, рядом с часто посещаемыми культурными, торговыми и деловыми центрами, учебными заведениями.

Библиотека оборудована в соответствии с требованиями доступности для маломобильных жителей края, в том числе инвалидов-колясочников.

Ежегодная посещаемость 155,5 тысяч посещений, документовыдача 490,0 тысяч.

1 балл

Режим работы. Библиотека открыта для читателей ежедневно с 11.00 до 19.00. (кроме пятницы – выходной и последнего вторника месяца – санитарный день). Библиотека широко информирует население о режиме работы, предоставляемых услугах с помощью вывесок, объявлений, путеводителей, проспектов, рекламы, в том числе на сайте библиотеки.

1 балл

Наличие сайта, онлайн-услуги.

Web-сайт библиотеки <http://krkrub.kubannet.ru> создан в 2000 году. Сайт позволяет отслеживать количество посетителей и уровень их

заинтересованности, собирать статистику, помогающую совершенствовать процесс развития информационных ресурсов и стратегию библиотеки. Он является дополнительной площадкой для реализации задач по обслуживанию читателей на качественно новой технологической основе и привлечения новых читателей и пользователей.

Основные рубрики сайта: «О библиотеке», «Услуги», «Нашим коллегам», «Издания», «Сотрудничество», «О И.Ф. Варавве», «Новинки», «Книга инвалиду», «Электронные ресурсы», «Конкурсы». А также «Электронный каталог», «Проекты», «События», «Статьи и материалы», «Рекомендуем».

Сайт регулярно и своевременно обновляется. Сервер библиотеки обеспечивает пользование ресурсами круглосуточно и без выходных.

Библиотека осуществляет следующие on-line услуги:

- предоставление в пользование электронного каталога на сайте библиотеки. «Электронный каталог» - самый значительный информационный продукт библиотеки, полностью представленный в Интернете (84186 записей, собственные библиографические базы данных 148431 запись). Благодаря каталогу читатель имеет возможность определить не только наличие издания в фондах библиотеки, но совершенно точно узнать, доступно ли оно в данный момент, а также сделать электронный заказ;

- «Виртуальная справка» работает в режиме обратной связи;

- «On-line продление» - услуга по продлению срока пользования документами без посещения библиотеки;

- «Нашим коллегам» - здесь представлены методические рекомендации, сценарии мероприятий, разработанные специалистами библиотеки.

В 2014 году были внедрены дополнительные On-line услуги:

«Социологический опрос» - каждый пользователь может заполнить анкету о качестве услуг, предоставляемых библиотекой;

- «Мне нужна эта книга» - каждый пользователь может заполнить заявку на пополнение фонда библиотеки тем или иным изданием.

1 балл

Наличие службы внестационарного обслуживания. Ежегодно с мая по октябрь библиотечные пункты открыты в местах летнего отдыха молодежи: Культурно-оздоровительном центре «Премьера», (г. Анапа); Санаторно-курортном объединении «Смена» (пос. Сукко); Губернаторском форуме молодёжного актива «Регион-93», Молодёжном центре «Дубрава» г. Краснодар (Северский район).

Ежегодно в летний период работают пункты на летних площадках в школах (№№ 45, 52, 55, 71, 78, 100). В режиме выездных читальных залов работают внестационарные библиотечные пункты в воинских частях (3703, 3774), в Кубанском казачьем корпусе имени атамана М.П. Бабича, в филиале Военной академии связи имени Маршала С.М. Буденного, Краснодарском высшем военном авиационном училище летчиков им. А.К. Серова.

Ведется библиотечное обслуживание на дому молодых читателей-инвалидов. К обслуживанию читателей-инвалидов на дому привлекаются

волонтеры из числа читателей библиотеки. Выездные акции проводятся в реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья (г. Краснодар, Славянский, Усть-Лабинский, Крымский и другие районы), общественной организации детей-инвалидов и инвалидов с детства «Инва-студия».

1 балл

Досуговые мероприятия для населения. Ежегодно библиотекой проводится более 500 массовых мероприятий, в которых принимает участие 35-40 тыс. человек.

Наиболее значимыми из них являются мероприятия в рамках краевой Недели юношеской книги, социально-культурных акций «Библионочь», «Ночь музеев», «Театральная бессонница», «Ночь искусств», День молодёжи, Екатерининский бал, День города. Реализуется ряд краевых проектов: краевой духовно-патриотический проект «Это едино и свято: Родина, память, язык», «Диалог национальных литератур». мультипроект «Пускай историю страстей и дел моих хранят далекие потомки» (к 200-летию со дня рождения М.Ю. Лермонтова), имиджевый календарь «Мечтаем, достигаем, побеждаем».

ККЮБ – это открытая территория для общения, творчества, отдыха молодых. В библиотеке организованы молодёжные клубы, объединяющие увлечённых молодых людей: клуб любителей фантастики и фэнтези «КЛЮФФ», клуб для читателей с ограниченными возможностями «Подсолнух» и другие. Библиотека предоставляет помещение, организует выставки и обзоры литературы, отбирает книги для обсуждения, помогает планировать работу клубов. Участники клубов самостоятельно определяют тематику, приглашают интересных людей и выбирают темы для обсуждения.

1 балл

Публичные отчеты библиотеки о деятельности. Информация об услугах ГБУК «ККЮБ» и Отчеты о деятельности библиотеки, а также информация о проведенных мероприятиях ГБУК «ККЮБ» располагаются на сайте библиотеки.

1 балл

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru.

На сайте www.bus.gov.ru расположены следующие документы ГБУК КК «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы:

- Общая информация об учреждении;
- Информация о государственном задании и его исполнении;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности;
- Информация об операции с целевыми средствами из бюджета.

1 балл

Комфортность.

Наличие информации о работе библиотеки. Информация о режиме работы располагается на вывеске у входа в библиотеку.

Информация о режиме работы, правилах пользования, оказываемых услугах, мероприятиях библиотеки доступна для пользователя в печатном и электронном виде. Она расположена в вестибюле библиотеки на досках объявлений, плазменной панели, в электронном информационном киоске, а также на сайте библиотеки, на каждом читательском билете, на каждом информационном издании, выпускаемом библиотекой.

1 балл

Наличие посадочных мест. Всего в библиотеке 90 посадочных мест.

Посадочные места для пользователей имеются в вестибюле библиотеки у каталогов, читальном зале, отделе искусств, компьютерном читальном зале.

1 балл

Оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой. Компьютеризация всех процессов обработки фонда и обслуживания читателей, обеспечение доступа к электронному каталогу, как при посещении библиотеки, так и on-line, предварительный заказ документов через сайт и по телефону и другие инновации позволили повысить оперативность и эффективность обслуживания читателей.

Внедрение штрихового кодирования документов, включаемых в фонд библиотеки, штрихового кодирования читательских билетов позволяют кардинально повысить оперативность и эффективность обслуживания читателей.

Получение документа в отделе обслуживания (беседа с читателем, подбор документов по устному запросу, выдача документа) составляет в среднем 7-8 минут и не превышает норм, определенных Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках.

1 балл

Ежегодная обновляемость фондов. Ежегодные поступления новых изданий, в том числе периодических составляют 3,2 тысячи экземпляров. Ежегодная пополняемость фондов - 4,5% .

1 балл

Возможность доступа к фондам других библиотек. Доступ читателей библиотеки к фондам других библиотек обеспечивается посредством Интернет, наличием в библиотеке полнотекстовой электронной базы данных «ИВИС», электронной базы «Polpred.com Обзор СМИ», сводного каталога периодических изданий, выписываемых библиотеками города Краснодара, постоянно обновляемых информационно-поисковых систем «Гарант» и «Консультант +».

1 балл

Предоставление сервисных услуг. Библиотека предоставляет пользователям следующие сервисные услуги:

- светокопирование документов из фондов и не из фондов библиотеки, в том числе с увеличением или уменьшением;
- печать документов, в том числе цветных изображений (фотографий, иллюстраций);
- сканирование документа, сканирование текстового документа с распознаванием текста, копирование документов на электронный носитель;
- поиск информации в Интернет по заявке пользователя, предоставление машинного (компьютерного) времени для самостоятельного пользования или под руководством специалиста;
- степлирование, ламинирование, брошюрование документов;
- организация и проведение тематических и музыкальных вечеров, лекций, обзоров; подготовка сценария для проведения массовых мероприятий;
- осуществление библиотечного обслуживания в форме ночного абонеента в Читальном зале;
- осуществление библиотечного обслуживания в форме абонеента выходного дня;

1 балл

Материально-техническое обеспечение современными средствами и специальной мебелью. Все отделы библиотеки оснащены специальной библиотечной мебелью для читателей, сотрудников и хранения библиотечного фонда, для проведения мероприятий в помещении библиотеки и на выезде.

В вестибюле установлен электронный информационный киоск, который доступен пользователям и позволяет заменить карточные каталоги и доски объявлений. В процессе информационно-библиотечного обслуживания читателей используется 5 серверов, 56 компьютеров, все включены в локальную сеть. Доступ в Интернет с 30 компьютеров. Кроме того, имеются 4 ноутбука, современные электронные книги и планшетные ПК. Широко используются видеопрежентеры (2 шт.), плазменный телевизор и плазменная панель, проигрыватели виниловых и DVD-дисков, музыкальный центр, цифровые фотокамеры (2 шт.), демонстрационные доски-флипчарт и другое оборудование.

В библиотеке имеется 14 лазерных и матричных принтеров, цветной лазерный принтер, два копировально-множительных аппарата, мини-типография.

В целях обеспечения комфортных и безопасных условий для читателей и сотрудников установлены 12 сплит-систем, охранно-пожарная сигнализация, «тревожная кнопка», современная система автоматического газового пожаротушения.

Установлены ролл-ставни на фасадных окнах и входной двери. Имеются транспортные средства.

1 балл

Наличие телефонной связи. В библиотеке имеется 5 телефонных номеров, на 2 из которых установлены факсы.

1 балл

Санитарное состояние помещения. В библиотеке проводится ежедневная влажная уборка помещений с использованием моющих средств. Один раз в месяц проводятся санитарные дни: осуществляется обеспыливание фондов и каталогов, проводится генеральная уборка помещений, с применением не только моющих, но и дезинфицирующих средств, разрешенных к использованию в установленном порядке. Санитарно-техническое оборудование подлежит ежедневному обеззараживанию. Периодически проводится обработка против мух, тараканов, грызунов. Стеклопакеты в окнах способствует защите от шума улицы.

Проведена аттестация 100% рабочих мест сотрудников библиотеки.

1 балл

Качество обслуживания

Наличие книги отзывов и предложений. Книга отзывов и предложений библиотеки содержит благодарственные отзывы как коллективу библиотеки в целом, так и отдельным сотрудникам. Жалоб нет.

1 балл

Квалификация персонала. Общее число работающих 49 человек. Из них 39 специалистов (80%) выполняют основную профессиональную деятельность. Из них 37 человек (95%) имеют высшее образование (в том числе профильное - 60,5%), двое сотрудников имеют среднее специальное библиотечное образование.

Звание «Заслуженный работник культуры РФ» имеет один сотрудник библиотеки. Звание «Заслуженный работник культуры Кубани» имеют 5 сотрудников библиотеки.

Все работники библиотеки прошли аттестацию.

1 балл

Соблюдение профессиональной этики. В своей деятельности специалисты ГБУК «ККЮБ» руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, правилами внутреннего трудового распорядка ГБУК «ККЮБ».

Работники библиотеки стремятся к обеспечению свободного доступа пользователей к информации, знаниям и культурному наследию; соблюдают установленные законом меры по предотвращению использования информации в целях насилия, распространения расовой и религиозной ненависти, национальной, политической и другой дискриминации; способствует позитивному межкультурному диалогу, обеспечивает высокую культуру обслуживания.

1 балл

Оперативность и качество обслуживания. Вся деятельность библиотеки направлена на оперативное и качественное обслуживание читателей библиотеки и удаленных пользователей. Современные компьютерные технологии, имеющиеся в арсенале библиотеки, модернизация всех процессов обслуживания, профессиональный уровень сотрудников библиотеки позволяют это делать.

С целью повышения качества деятельности и оперативности обслуживания ведется постоянное изучение читательских запросов и потребностей (анкетирования, опросы в библиотеке и на сайте), разработка плана модернизации библиотеки. Обработка и анализ анкет проводится не реже 1 раза в полугодие.

**Показатели качества работы ГБУК
«Краснодарская краевая детская библиотека
имени братьев Игнатовых»**

Доступность

Доступность библиотеки для всех категорий пользователей.

В соответствии с Правилами пользования краевой детской библиотекой, разработанными на основании Конституции Российской Федерации, Конвенции ООН о правах ребенка, Федерального закона «О библиотечном деле», Закона Краснодарского края «О библиотечном деле в Краснодарском крае», Устава библиотеки определены пользователи библиотеки. Это:

- дети и подростки до 14 лет (включительно);
- руководители детского чтения;
- все граждане, информационные потребности которых могут быть удовлетворены из фонда библиотеки.

1 балл

Режим работы краевой детской библиотеки позволяет пользователям разных категорий выбрать время для посещения библиотеки:

воскресенье – четверг с 10.00 до 18.00;
пятница с 10.00 до 17.00;
суббота с 10.00 до 18.00 работает дежурный библиограф и библиотекарь.

1 балл

Наличие сайта, on-line услуг. Все граждане могут воспользоваться возможностями сайта краевой детской библиотеки, существующего с 2004 года. Посетители сайта могут узнать о библиотеке, ее истории, интересных мероприятиях, познакомиться с правилами пользования.

Сайт библиотеки предоставляет населению on-line услуги – электронный каталог библиотеки доступен для удаленных пользователей.

В 2014 году каталог библиотеки размещен в Сводном электронном каталоге библиотек России (организацию и сопровождение обеспечивает

Автономная некоммерческая организация «Национальный информационно - библиотечный центр ЛИБНЕТ»).

1 балл

Наличие службы внестационарного обслуживания. В летний период краевая детская библиотека организует обслуживание детей в детском оздоровительном лагере «Кубань» в пос. Новомихайловский Туапсинского района и санатории матери и дитя «Малая бухта» в г. Анапа. Библиотекари знакомят ребят с историей Краснодарского края, проводят литературные игры, конкурсы, и виртуальные экскурсии.

За четыре месяца 2014 года читателями внестационарных библиотечных пунктов стали 7 тысяч детей и подростков. По сравнению с прошлым годом количество читателей увеличилось на 1 тысячу пользователей.

1 балл

Досуговые мероприятия для населения. Ежегодно краевая детская библиотека проводит множество досуговых мероприятий в рамках краевых проектов и акций по продвижению книги и чтения среди детей. Наиболее крупные:

-проекту «Добру откроется сердце ребенка» более 20 лет. На торжественное открытие Недели детской книги приглашаются воспитанники детских домов и школ-интернатов края. Мероприятия финансируются по краевой целевой программе «Дети Кубани»;

-проект «Культурная Одиссея» позволяет организовывать творческие встречи с деятелями культуры и искусств Кубани;

-проект «Мобильная библиотека» рекламирует краевую детскую библиотеку в детских образовательных учреждениях;

-в рамках проекта «Краевая детская библиотека – центр безопасного Интернета» библиотека стала площадкой для объединения всех заинтересованных служб – педагогов, социальных психологов, представителей министерств и ведомств, аппарата уполномоченного по правам ребенка в Краснодарском крае по проблеме безопасного использования детьми Всемирной сети Интернет;

-проект «Марафон здоровья «Старт здоровью детей» реализуется в рамках губернаторской стратегии «Будьте здоровы», проводится с привлечением известных спортсменов, детей – участников спортивных секций, детских творческих коллективов и детских писателей;

-проект «Арт-экспедиция «Духовные твердыни Кубани» знакомит читателей с крупными православными праздниками, проводится совместно с социально-культурным центром Свято-Екатерининского Собора;

-проект «Книга под солнцем» – организация летнего чтения в библиотеке включает в себя конкурс летнего чтения, работу летнего литературного видеоклуба, проведение крупных мероприятий, посвященных Международному дню защиты детей, Пушкинскому дню в России, Дню Государственного флага и другим;

-проект «Декабрьские встречи с русской классикой» – посвящен произведениям отечественных писателей-классиков и отражению этих произведений в искусстве.

Библиотека участвует в крупных российских культурных акциях «Библионочь», Всероссийский день библиотек, «Ночь музеев», «Ночь театров», «Ночь искусств».

В Год культуры Краснодарская краевая детская объявила долгосрочный проект «Культурный старт» по продвижению чтения, повышения имиджа читающего человека. В рамках проекта проводятся акции «Почтение к чтению», по тематике соответствующей главным событиям года.

1 балл

Публичные отчеты библиотеки о деятельности. Отчеты о проведенных мероприятиях регулярно предоставляются в министерство культуры Краснодарского края, в Российскую Государственную детскую библиотеку г. Москвы, размещаются на сайте библиотеки, дополняются более подробной информацией и фото. На Конференциях и совещаниях по повышению квалификации работников детских библиотек края освещаются наиболее яркие события из жизни библиотеки.

Краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых сотрудничает со средствами массовых информационных. За истекший период 2014 года были опубликованы 15 статей в кубанских газетах и журналах показано 10 сюжетов о наиболее значимых событиях краевой детской библиотеки.

Библиотека сотрудничает с радиокомпаниями ГТРК «Кубань» и ООО «Радио 107 (Вольная Кубань)». Ежемесячно библиотека готовит выступления на радио, рекламирующие работу библиотеки, записывает радиопередачи и интервью с читателями и библиотекарями. За истекший период года подготовлено и проведено 14 передач.

1 балл

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.ru.

Информация в полном объеме размещена на сайте:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном (муниципальном) задании и его исполнении;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности;
- информация об операциях с целевыми средствами из бюджета;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- сведения о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах;
- баланс государственного (муниципального) учреждения;
- отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности;
- отчет о финансовых результатах деятельности;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности.

1 балл

Комфортность.

Наличие информации о работе библиотеки, доска объявлений, сайт. Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых предоставляет пользователям исчерпывающую информацию о работе учреждения:

- на сайте библиотеки в разделе «Официальные документы»;
- в информационном киоске, который размещен в фойе библиотеке и доступен каждому посетителю;
- отдельная информация о мероприятиях, лучших читателях библиотеки размещена на доске объявлений в фойе библиотеки.

1 балл

Наличие посадочных мест. Краевая детская библиотека занимает площадь 1064 кв. м., из них 946 кв. м. предоставляется для обслуживания посетителей. В библиотеке 8 отделов обслуживания читателей. Почти в каждом отделе – свой читальный зал, в котором ребята и руководители детским чтением могут читать книги и журналы, слушать музыку, смотреть фильмы, работать на компьютере. Число посадочных мест в залах краевой детской библиотеки – 145.

1 балл

Оперативное получение документа в соответствии с правилами пользования библиотекой. Одна из приоритетных обязанностей библиотекарей – оперативное предоставление документов по запросу читателей. Для этого в библиотеке созданы все условия:

- обслуживание читателей осуществляется автоматизировано в рамках программы «АС Библиотека-3»;
- в отделах обслуживания работают грамотные, хорошо знающие фонд библиотекари;
- электронный генеральный каталог размещен на сайте библиотеки, доступен для библиотекарей на каждом рабочем месте;
- наличие электронных тематических аналитических баз данных, в том числе, полнотекстовых;
- систематическая картотека статей журналов и газет позволяет выполнить сложные запросы читателей.

1 балл

Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями. Ежегодно в фонд библиотеки поступает более 10 тыс. экземпляров, из них 4 тыс. составляют газеты и журналы. А так как устаревшие издания списываются и выбывают из фонда, то ежегодный прирост составляет около трех тысяч экземпляров.

Обновляемость фонда достигает 5%, что соответствует Модельному стандарту деятельности детской библиотеки.

1 балл

Возможность доступа к фондам других библиотек. На сайте библиотеки регулярно размещаем информацию о наиболее интересных проектах и акциях, проводимых российскими детскими библиотеками и детскими библиотеками края. Даются ссылки на проекты Российской Государственной детской библиотеки «Вебландия», «Библиогид», «Электронная библиотека», осуществлен доступ к электронному каталогу Российской государственной детской библиотеки.

1 балл

Предоставление сервисных услуг. Осуществляются следующие услуги:

- ксерокопирование;
- посещение клубов по интересам («Электроник», «Полиглот»);
- предоставление компьютерного времени для работы с информационными ресурсами из фондов библиотеки;
- оказание консультативно-информационных услуг;
- проведение мероприятий по краеведческой тематике в музее-квартире семьи Игнатовых, экскурсий по памятным историческим местам Краснодара;
- реализация методических пособий сторонним организациям;

Краевая детская библиотека имеет зону Wi-Fi в подростковом и информационно-библиографическом отделах.

1 балл

Материально-техническое обеспечение: оборудование здания библиотеки современными средствами и специальной мебелью. Помещение библиотеки оборудовано современными средствами и специальной мебелью. Парк компьютерной техники увеличился на 6 единиц и составил 65 машин, из них 14 предоставляются читателям. 52 машины имеют доступ в Интернет. Имеется копировально-множительная техника в количестве 14 шт. Наряду с книжными стеллажами библиотека имеет выставочные стеллажи разных форм, мебель для музыкальных центров и проигрывателей, компьютеров, стулья для читателей разных возрастов, пуфы, диваны, кресла.

Внутренние интерьеры библиотеки с разнообразным цветовым решением, специальной мебелью, произведениями изобразительного искусства известных кубанских мастеров создают комфорт и уют, располагают к чтению и творчеству.

Соблюдение норм пожарной безопасности выполняются в полном соответствии с требованиями.

1 балл

Наличие телефонной связи. Краевая детская библиотека имеет восемь телефонных номеров, в том числе служба продления срока пользования литературой по телефону, оказание справочно-консультативной помощи.

1 балл

Санитарное состояние помещений. Постоянно поддерживается хорошее санитарное состояние библиотеки. Санитарные комнаты оснащены дозаторами для жидкого моющего средства, электросушилками, всегда в наличии туалетная бумага, полотенца, освежители воздуха. В штате библиотеки работают техслужащие, что позволяет поддерживать чистоту в учреждении, в течение всего рабочего дня проводить влажную уборку санузлов и других помещений.

1 балл

Качество обслуживания.

Наличие книги отзывов и предложений. В книге отзывов и предложений оставлены только слова благодарности за доброжелательное отношение сотрудников и интересно проведенные мероприятия. Благодарности высказываются и всей библиотеке в целом, и руководству, и отдельным сотрудникам библиотеки.

За последний год в краевую детскую библиотеку были присланы по электронной почте и принесены лично Благодарственные письма от педагогов школ, от Центра временного содержания несовершеннолетних правонарушителей УВД РФ, от руководителей детского оздоровительного лагеря «Кубань» и санатория матери и дитя «Малая бухта», от родителей. Благодарственные письма от педагогов и родителей также были направлены на сайт министерства культуры Краснодарского края.

1 балл

Квалификация персонала. В штате краевой детской библиотеки имени братьев Игнатовых 71 человек. Библиотечных работников – 47 человек. С высшим образованием – 45 чел. Библиотека является центром совершенствования профессионального мастерства детских и школьных библиотекарей края. Конференция работников детских библиотек России, Школа библиотечного менеджмента, Школа методистов и библиографов, Школа работников обслуживания, индивидуальные стажировки – формы повышения профессионального мастерства для библиотекарей, работающих с детьми. Ежемесячно в краевой детской библиотеке проходит производственная учеба, которая включает практические занятия, тренинги, мастер-классы. Сотрудники краевой детской библиотеки повышают свое профессиональное мастерство в Краснодарском государственном университете культуры и искусств, в Академии переподготовки работников искусства культуры и туризма, на конференциях, семинарах на базе детских библиотек России.

1 балл

Соблюдение профессиональной этики. В краевой детской библиотеке разработаны Правила этикета библиотекаря, в соответствии с которыми является обязательным уважительное и приветливое обращение с читателями, профессиональная поддержка, взаимозаменяемость в работе.

Культура обслуживания всех категорий пользователей также проявляется в компетентности сотрудников, умении быстро и качественно выполнить любой запрос, создать у посетителей привлекательный образ библиотеки.

1 балл

Оперативность и качество обслуживания. Вся деятельность библиотеки направлена на оперативное и качественное обслуживание читателей. И материально-техническая база, и современные компьютерные технологии, имеющиеся в арсенале библиотеки, и профессиональный уровень сотрудников библиотеки позволяют это делать.

На протяжении года проводится мониторинг читательского мнения о качестве предоставления услуг библиотеки. Проведено социологическое исследование «Твоя Библиотека – какая она». В рамках него опросы: «Книжные джунгли. Читатель и фонд» и «Массовые мероприятия. Однажды в библиотеке...».

На сайт библиотеки размещены опросы: «Почему вы выбираете именно нашу библиотеку?», «Где вы узнаете о событиях в жизни библиотеки?», «Комфортно ли вам в библиотеке?».

По итогам опросов 92% респондентов удовлетворены предоставляемыми библиотекой услугами.

Показатели качества работы

ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»

Доступность

Доступность библиотеки для всех категорий пользователей.

В соответствии с принятым Уставом ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» обслуживает инвалидов по зрению всех возрастных групп, членов их семей, другие категории инвалидов, заболевание которых препятствует пользованию общедоступными библиотеками и чтению печатных документов. А также физических и юридических лиц, профессионально занимающихся проблемами инвалидов и инвалидности, специалистов общественных организаций и предприятий Всероссийского общества слепых, сотрудников социальных служб, педагогов, воспитателей коррекционных школ и дошкольных учреждений.

Ежегодно библиотека обслуживает 6,1 тысяч читателей, из них, 4,3 тыс. по краю, книговыдача составляет 379 тыс. учетных единиц, в том числе 230 тыс. по краю, посещаемость 84 тыс., по краю 65 тыс.

1 балл

Режим работы:

Понедельник-четверг – 8 – 17.30 час.

пятница – 8 – 16.30 час.

По просьбам пользователей сотрудники отдела делового и досугового чтения работают также в субботу – 8 – 17.30 час.

1 балл

Наличие сайта on-line услуг. В сети Интернет работает web-сайт библиотеки <http://kkbs-kuban.narod.ru/>, где размещена постоянно обновляемая информация об информационных услугах и ресурсах библиотеки. Отдельным блоком представлен ассортимент тифлотехники для инвалидов по зрению с фотографиями и полным описанием, используемый в библиотеке.

На сайте с 2014 года размещены списки полезной информации: список детских учреждений для детей с нарушением зрения Краснодарского края; список специальной литературы с криптозащитой для инвалидов по зрению; список сайтов для людей с ограниченными возможностями; список предприятий и организаций предлагающие тифлотехнические средства и другие.

В библиотеке создается электронный каталог. Однако доступ удаленных пользователей к нему не обеспечен. Вместе с тем, этот доступ является принципиальным для данной библиотеки, поскольку большинство читателей живут на периферии, а отделы обслуживания жителей города Краснодара находятся по другим адресам. (Административный корпус – Гаврилова, 87, литературная гостиная с реабилитационной комнатой – Московская, 65а, городской абонемент, отдел делового и досугового чтения с электронным читальным залом – Зиповская, 11).

Балл не присуждается

Наличие службы внестационарного обслуживания. Структура библиотеки принципиально отличается от структуры других краевых библиотек. В неё входят 3 филиала (Армавир, Ейск, Лабинск), 46 библиотечных пункта выдачи при муниципальных организациях Всероссийского общества слепых и муниципальных библиотеках края.

В библиотеке работает отдел внестационарного обслуживания. Сотрудники отдела обслуживают инвалидов – надомников, зачастую берут на себя обязанности социальных служб

1 балл

Досуговые мероприятия для населения. Во всех отделах обслуживания действуют клубы по интересам: «КВН», «Казачий край», «Белая ладыя», «Надежда», «Магистры», «Вдохновение», «Книгочей», «Правовед» и другие. Действуют кружки по изучению чтения и письма рельефно-точечным шрифтом по системе Луи Брайля, кружки по вязанию и рукоделию.

В библиотеке постоянно работает реабилитационная комната с сенсорным оборудованием для детей с различной патологией зрения. Занятия в реабилитационной сенсорной комнате позволяют не только

улучшить эмоциональное состояние детей, создать у них ощущение безопасности и душевного равновесия, но и приобщить их к чтению, помочь в освоении учебных программ, изучении рельефно-точечного шрифта, а также содействовать их социальной реабилитации и интеграции в обществе.

Проводятся фестивали, конкурсы, презентации, праздничные мероприятия к знаменательным датам, музыкальные композиции, мини-спектакли, творческие встречи, дни краеведческих знаний, просмотры кинофильмов с тифлопереводом, виртуальные выставки-обзоры, «громкие» чтения, бесплатные тифлоэкскурсии для инвалидов по зрению в историко-краеведческий музей имени Е. Д. Фелицина и художественный музей имени Коваленко. Активно проходят интеллектуальные встречи пользователей библиотеки с международными командами в голосовом чате для незрячих «Ventrilo» - Интеллектуальном Интернет-сообществе, которое объединяет людей с проблемами зрения из разных городов и стран.

Библиотека приурочила к проходившей в апреле 2014 года «Библионочи» интересное мероприятие «Время на ощупь. Библиотека и книга в специальных форматах».

В 2014 году Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова отметила свое 60-летие со дня основания, в рамках этого мероприятия библиотека организовала Всероссийскую конференцию «Специальная библиотека в XXI веке - «золотой ключик» в социальный мир».

1балл

Библиотека **предоставляет публичные отчеты о деятельности:** в Российскую государственную библиотеку для слепых, в Министерство культуры Краснодарского края. Отчет о социально-творческой работе и информация о выполнении основных показателей за отчетный год размещается на сайте библиотеки в разделе «О нашей библиотеке» в подразделе «Официальные документы».

Библиотека активно сотрудничает со средствами массовой информации, были проведены телевизионные репортажи о деятельности библиотеки и публикации.

1балл

на сайте www.bus.gov.ru с периодичностью раз в месяц размещается необходимая информация об учреждении в соответствии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н.

1балл

Комфортность.

Наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт. Информация о графике работы библиотеки, правилах пользования и записи в библиотеку, паспорта, регламенты и стандарты государственных услуг размещены во всех филиалах библиотеки на информационных стендах и на официальном сайте библиотеки <http://kkbs-kuban.narod.ru/>.

1балл

Наличие посадочных мест. В отделе делового и досугового чтения и всех 3-х филиалах библиотеки имеются электронные читальные залы. Всего 12 посадочных мест, оборудованных специализированной тифлотехникой: читающие машины, электронные лупы, электронный ручной видеомувеличитель для чтения плоскочечатных текстов «OpticZoom WB-2N», так же установлены компьютеры для незрячих с программой речевого доступа JAWS for WINDOWS 12 Standart.

1 балл

Оперативное получение документов в соответствии с правилами пользования библиотекой. В соответствии с правилами пользования библиотекой пользователи своевременно получают специализированную литературу из фонда библиотеки, а так же запрашиваемую библиографическую информацию. Маломобильные пользователи, проживающие в краевом центре и в крае, получают литературу посредством пересылки через почту на дом бесплатно.

1 балл

Ежегодная обновляемость фондов, в том числе периодическими изданиями. Новые поступления в библиотеку варьируются от 2-х до 4-х тысяч изданий ежегодно, это связано с условиями финансирования и издательской политикой издательско-полиграфического тифлоинформационного комплекса "Логосвос".

Количество выписываемых библиотекой периодических изданий около 200, в том числе по Брайлю.

Краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова пополняет фонды собственной издательской продукцией, в соответствии с Уставом. В библиотеке работает издательский сектор со студией звукозаписи, который освоил выпуск изданий в четырех спецформатах: укрупненный шрифт, аудиозапись, рельефно-точечный шрифт по Брайлю и рельефно-графическое изображение.

В 2014 году по состоянию на октябрь месяц выпущено - 21 издание, растиражировано - 280 экземпляров.

В спецформатах библиотека издаёт рекомендательные списки литературы, буклеты, памятки для родителей и детей, телефонные справочники, стихи, сборники творчества незрячих читателей, живущих в различных городах и станицах нашего края, календари знаменательных и памятных дат и другие материалы.

Ведётся работа с издательским проектом «Кубанские поэты и писатели – детям». В прошлом году озвучены замечательные произведения кубанской писательницы Т. И. Кулик: «Кубанские сказки» и «Казачьи сказки тетки Дарки с хутора Бураковского».

К Фестивалю одной картины в рамках социально-культурной акции «Ночь искусств» подготовлен мультимедийный продукт – озвученная

тифлоэкскурсия по картине И. Репина «Запорожцы пишут письмо турецкому султану».

1 балл

Возможность доступа к фондам других библиотек. В отделе делового и досугового чтения проводится регистрация читателей в электронной библиотеке *av3715.ru* на сайте ООО «ИПТК «Логосвос» для скачивания аудиокниг в формате LKF с криптозащитой, предназначенных для прослушивания на тифлофлешплеере и на сайте Российской государственной библиотеки для слепых. Имеется возможность доступа к фондам других специальных библиотек через межбиблиотечный абонемент.

В Центре социально-правовой информации (ЦСПИ) при секторе тифлобиблиографии и информации читателям предоставляется возможность свободного доступа к информационным ресурсам справочных правовых систем компании Консультант Плюс. Возросло число запросов на правовую информацию

1 балл

Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие.) Пользователям ГБУК ККБС предоставляются сервисные услуги: ксерокопирование, самостоятельная работа за компьютером, сканирование текстов и вывод их на экран с речевым доступом, пользование тифлоприборами и техническими устройствами, распечатка текстов рельефно-точечным шрифтом по системе Луи Брайля.

К услугам читателей - доступ к сети Интернет, полнотекстовая база данных справочно-правовой системы Консультант-Плюс, федеральные нормативно-правовые акты, нормативно-правовые акты администрации Краснодарского края, справочные издания по праву, центральные и региональные периодические издания. Раз в месяц в Центре социальной и правовой информации проводятся бесплатные консультации юриста.

1 балл

Материально-техническое обеспечение современными средствами и специальной мебелью. Все отделы обслуживания укомплектованы тифлотехническими средствами реабилитации: читающими машинами, электронными ручными видеоувеличителями, компьютерами с речевыми программами доступа, электронными лупами. Тифлоиздательский сектор укомплектован звукозаписывающей студией, термотифлопринтером для издания рельефно-графических пособий для инвалидов по-зрению, брайлевскими принтерами и специальными шкафами «Acoustic Cabinet» шумопоглощающими для брайлеровских принтеров типа «Index Everest» для выпуска изданий рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Реабилитационная комната оснащена сенсорным оборудованием: интерактивная световая панель «Солнышко» - для развития зрительных глазодвигательных нервов и тренировки различия оттенков цветов;

фибротактильная панель с объемными тренажерами; пузырьковая аквалампа с цветовым проектором и цветовая лампа «Фонтан».

Число персональных компьютеров в 2014 возросло и составляет 34 единицы из них подключены к Интернету. Оснащены программой речевого доступа JAWS for WINDOWS 12 Standart 10 компьютеров.

В конце 2013 года, благодаря участию в долгосрочной краевой целевой программе «Культура Кубани (2012 – 2014 годы)», библиотекой приобретено в оперативное управление ранее арендованное нежилое помещение (85 кв. м.) для размещения отдела делового и досугового чтения по адресу: г. Краснодар, ул. Зиповская, 11. Решилась проблема с финансированием аренды данного помещения, однако полезная площадь в библиотеке не увеличилась.

Несмотря на то, что материально-техническая база библиотеки за последний период значительно улучшилась, остаётся много нерешенных проблем.

Недостаток и разбросанность площадей тормозит развитие локальной компьютерной сети библиотеки. Компьютерный парк требует обновления и увеличения численности, многие компьютеры, имеющихся в библиотеке устаревшие. Для решения проблемы предоставления электронного каталога удалённым пользователям требуются значительные финансовые затраты.

Библиотечная мебель требует частичной замены – каталожные шкафы и книжные стеллажи.

1 балл

Наличие телефонной связи.

Все отделы и структурные подразделения библиотеки оснащены телефонной связью - 5 номеров телефонных единиц.

1балл

Санитарное состояние помещений Состояние помещений библиотеки отвечает требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, нормам охраны труда и техники безопасности. Для обеспечения сохранности материальных ценностей в библиотеке подключена противопожарная сигнализация, а также охранная сигнализация с тревожной кнопкой, вывешены планы эвакуации читателей и сотрудников библиотек, проводится инструктаж сотрудников по технике безопасности.

1балл

Качество обслуживания

Наличие книги отзывов и предложений. В каждом структурном подразделении библиотеки имеются в наличии книги отзывов и предложений, в которых только положительные записи. Тотально слепые читатели заверяют свои отзывы личными печатями.

Библиотека имеет Диплом Международного кинофестиваля “Надежды свет” за лучший документальный фильм о жизни инвалидов, благодарственные грамоты от Всероссийского общества слепых,

руководства коррекционного интерната (г. Армавир), коррекционной школы (г. Краснодар).

1 балл

Квалификация персонала. Численность персонала библиотеки составила 33 человека, из них 25 с высшим образованием. Сотрудники регулярно проходят обучение на различных курсах повышения квалификации.

За 2014 год прошли обучение 15 сотрудников (11 за пределами Краснодарского края: 1 сотрудник в г. Москве, 10 сотрудников в Межрегиональной творческой лаборатории, организованной Адыгейской республиканской специальной библиотекой для слепых в г. Майкопе).

1 балл

Соблюдение профессиональной этики. Коллективом библиотеки соблюдаются правила профессиональной этики, которые прописаны во всех регламентирующих документах библиотеки.

Сотрудники ответственно исполняют свои обязанности, профессионально предоставляют пользователям информацию, создают атмосферу приветливости, доброжелательности, умеют чутко общаться с читателями, выстраивают с ними доверительные отношения, внимательно следят за их интересами, стремятся наиболее полно удовлетворить читательские запросы. Особую чуткость проявляют в работе с инвалидами – надомниками, зачастую помогают решать их бытовые проблемы.

1 балл

Оперативность и качество обслуживания. Вся деятельность библиотеки направлена на обеспечение оперативности и качества обслуживания. Библиотека ежеквартально проводит мониторинг по исследованию уровня удовлетворенности услуг ГБУК ККБС, методом анкетирования читателей и опросом на сайте библиотеки.

Вместе с тем, по итогам всех опросов пользователи библиотеки выражают пожелание иметь приспособленное для инвалидов по зрению здание под библиотеку.

РАЗДЕЛ 3

Итоги проверки

по проведению независимой оценки качества работы государственных музеев Краснодарского края

Для проведения независимой оценки качества работы государственных музеев Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых учреждениями;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых учреждениями;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждений.

Показатели оценки работы музеев:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Режим работы удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни:	Наличие современного оборудования: мебели, техники.	Имидж учреждения у населения: высокий
Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение:	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении:	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях:
Наличие условий для посещения КДУ людьми ограниченными возможностями:	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания:	Наличие книги отзывов и предложений:
Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами:	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба):	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация:
Регулярные отчеты перед населением:	Художественное оформление помещений:	Использование инновационных форм в работе:
Доступность цены по предлагаемым услугам:	Телефонная связь: (наличие)	
Наличие необходимой	Интернет: (наличие)	

информации на сайте www.bus.gov.ru		
Любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребителей жителей:		

1.Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается.

2.Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл – 20.

3.На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

4.Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

В ходе проведения независимой оценки качества работы государственных музеев были получены следующие результаты:

Посещение ГБУК КК «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник имени Е.Д. Фелицына», ГБУК КК «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств», ГБУК КК «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко» членами Общественного совета при министерстве культуры Краснодарского края по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества работы музеев:

п/н	Показатели оценки работы музеев	ГБУК КК ГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына	ГБУК КК ККВЗИИ	ГБУК КК ККХМ им. Ф.А. Коваленко
Баллы				
1.	Доступность: режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	1	1
2.	Наличие документов, в соответствии с	1	1	1

	которыми функционирует учреждение			
3.	Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	0	1	0
4.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1	1
5.	Регулярные отчеты перед населением	1	1	1
6.	Доступность цены по предлагаемым услугам	1	1	1
7.	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1	1
8.	Любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребностей жителей	1	1	1
9.	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	1	1
10.	Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	1	0	1
11.	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1	1
12.	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	1	1
13.	Художественное	1	1	1

	оформление помещений			
14.	Наличие телефонной связи	1	1	1
15.	Наличие интернета	1	1	1
16.	Имидж населения у населения	1	1	1
17.	Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и краевых фестивалях	1	1	1
18.	Наличие книги отзывов и предложений	1	1	1
19.	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1	1
20.	Использование инновационных форм в работе	1	1	1
	Максимальный балл	19	19	19

В целях совершенствования работы оцениваемых учреждений культуры, даны следующие рекомендации:

- ГБУК КК ГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына и ГБУК КК ККХМ им. Ф.А. Коваленко продолжить работу по обеспечению условий для посещения людьми с ограниченными возможностями здоровья. Использовать новейшие технологии по созданию безбарьерной среды в архитектурном пространстве музеев, как памятников архитектуры.

- ГБУК ККВЗИИ продолжить работу по ремонту помещений, художественного дизайна экспозиций.

- За последние годы музейные учреждения улучшили показатели характеризующие доступность услуг. Так, ГБУК КК ГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына изменил режим работы по субботам. Музей в выходной день работает до 21.00 и тем самым предоставлена возможность населению посетить экспозиции в вечерние часы.

- ГБУК ККВЗИИ провел работу по улучшению внешнего вида здания, комфортности условий для посетителей. Например, приобретаются кулеры, выделены зоны гардероба.

- В книгах отзывов проверяемых организаций отражена динамика показателей, отражающих культуру обслуживания населения. Отмечены, положительны отзывы о работе экскурсоводов, о проведенных выставочных проектах.

На основании мониторинга независимой оценки качества работы музеев:

Наименование музейного учреждения	Рейтинг
ГБУК КК ГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына	19
ГБУК КК ККВЗИИ	19
ГБУК КК ККХМ	19

РАЗДЕЛ 4

Итоги проверки

по проведению независимой оценки качества работы государственных театрально-концертных учреждений Краснодарского края

Рабочей группой Общественного совета при министерстве культуры Краснодарского края была проведена независимая оценка качества работы государственных театрально-концертных учреждений. Члены рабочей группы отмечали сохранение высоких показателей при оценке качества работы краевых театрально-концертных учреждений. Члены общественного Совета обратили внимание, в том числе руководителей учреждений на факты, послужившие поводом для снижения общей оценки в группе показателей.

1. В текущем году отсутствие в Академическом театре драмы главного режиссера также не позволяет поставить наивысший балл в III-ей группе показателей (Качество обслуживания/укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация).

2. Изменение оценки показателей для ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» во II-ой группе (Комфортность/состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении) не может быть произведено в связи общим состоянием занимаемого здания учреждения, которое нуждается в реконструкции и ремонте.

В целом, показатели оценки по группам приведены в таблице:

№ п/п	Наименование учреждения	Критерии оценки/количество баллов			
		Доступность (макс.-7 баллов)	Комфортность (макс.-9 баллов)	Культура обслуживания (макс.-4балла)	Итого
1	Музыкальный театр ТО «Премьера»	7	9	4	20
2	Краевой театр кукол	7	9	4	20
3	Академический театр драмы им.	7	9	3	19

	М. Горького				
4	Краснодарская филармония им. Г.Ф. Пономаренко	7	9	4	20
5	КГНТУ «Кубанский казачий хор»	7	8	4	19

Показатели оценки работы ГАУК КК Краснодарского театра драмы

Информация о работе, проводимой в учреждении с целью повышения качества предоставляемых услуг.

Наличие современного оборудования: обновлены информационные киоски в фойе театра и кассовом зале (фото прилагается). В киосках зрители могут узнать информацию о деятельности театра, спектаклях, репертуаре и т.д.;

Имидж учреждения у населения: с целью повышения имиджа учреждения и выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг на сайте театра размещена анкета зрителя. Также проводится анкетирование среди зрителей на спектаклях театра.

Наличие условий для посещения театра с ограниченными возможностями. Установлен знак направления движения на стеле театра. Ступени театра обозначены предупредительными полосами. Обозначены стеклянные преграды (входные двери в кассу и фойе театра). Установлены кнопки вызова администратора на двери кассы и в туалетных комнатах. Планируется установка тактильной разметки для слабовидящих, приобретение тактильно - звуковой мнемосхемы помещений, системы информирования в кассовом зале и фойе театра.

Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания: В кассовом зале театра представлен новый дизайн афиши с репертуаром театра, новые фотоколлажи из спектаклей на световых коробах, информационный стенд для посетителей об акциях и спектакле, идущем в день их обращения в кассу. В фойе театра установлены Roll up с информацией о премьерах и спектаклях театра. С 2014 года репертуар театра и премьерные афиши стали размещаться на остановочных павильонах города, в маршрутных такси на чехлах сидений. Рекламные ролики помимо маршрутных такси стали прокатываться на мониторах городского транспорта.

Художественное оформление фойе: проводятся акции, фотосессии для зрителей в фойе театра с оформлением тематических зон.

Использование инновационных форм в работе:

Для определения качества предлагаемых режиссерами-постановщиками пьес и способов их воплощения на сцене, а также способности режиссера увлечь и сплотить своей идеей людей, в 2014 года худсоветом и руководством театра принято решение о проведении своего рода

режиссерских творческих лабораторий. За определенный небольшой интервал времени режиссеры с актерами театра осуществляют подготовку пробных этюдов или сцен предлагаемой ими для постановки пьесы. Эта работа просматривается художественным советом театра, после чего выносится решение о принятии либо не принятии данного материала к постановке.

**Показатели оценки
работы государственного концертного бюджетного учреждения
культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени
Г.Ф. Пономаренко»**

Для проведения независимой оценки Общественным советом при министерстве культуры Краснодарского края качества работы и оказываемых услуг в сфере культуры государственным концертным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» (далее Филармония) предоставлена следующая информация:

I группа Доступность.

Режим работы. Для оценки доступности режима работы, удобного для посетителей, в праздничные и выходные дни ежегодно составляется план проведения мероприятий в концертном зале им. Г.Ф. Пономаренко на концертный сезон, с удобным временем проведения мероприятия. В теплый период (с июня по сентябрь) каждую субботу в 19:00 на площади перед зданием ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» творческие коллективы: Государственный эстрадно-симфонический оркестр и Государственный концертный русский народный оркестр «Виртуозы Кубани», проводят бесплатные концерты для жителей и гостей города.

Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение. Работа ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» регламентируется следующими документами:

- Устав учреждения;
- Коллективный договор учреждения;
- Положение «Об оценке уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственной услуги «Показ спектаклей, иных зрелищных программ»;
- Положение «Об оценке уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственной услуги «Предоставление театрально – концертного обслуживания населения» и иные локально – нормативные акты.

Наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями. По наличию условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями предоставляем следующую информацию.

Согласно письма Управления государственной охраны объектов культурного наследия Краснодарского края «О приспособлении здания учреждения для доступа маломобильных групп населения» здание по ул.

Красная, 55 в г. Краснодаре является объектом культурного наследия федерального значения «Театр драматический (Зимний театр), 1908г. арх. А.А. Козлов, Ф.О. Шехтель, 1954г. (реконструкция) арх. А.В. Титов». Состоит на государственной охране согласно Указу Президента Российской Федерации от 20 февраля 1995 года № 176 «Об утверждении Перечня объектов исторического и культурного наследия федерального (общероссийского) значения». В соответствии со статьей 40 Федерального закона от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в целях физической сохранности объекта культурного наследия проводятся ремонтно – реставрационные работы, в том числе консервация, ремонт и реставрация памятника или ансамбля, а так же приспособление объекта культурного наследия для современного использования и т.д. Согласно пункту 4 статьи 45 вышеуказанного Закона строительные нормы и правила применяются при проведении работ по сохранению объекта культурного наследия только в случаях, не противоречащих интересам сохранения данного объекта.

Установка стационарных пандусов либо лифтового подъемника для доступа маломобильных групп населения приведет к полному изменению архитектурно – планировочной и конструктивной схеме здания, и, как следствие, к утрате архитектурно-художественной целостности интерьера, что в рамках действующего законодательства недопустимо.

Но, не смотря на это, Филармония проводит ряд мероприятий в фойе концертного зала имени Г.Ф. Пономаренко для людей с ограниченными возможностями, для удобства их передвижения, Филармонией приобретен переносной пандус. Так же используется помощь волонтерских групп, при помощи которых людей с ограниченными возможностями могут участвовать в мероприятиях проводимых в фойе учреждения и присутствовать на концертах и спектаклях проводимых в концертном зале.

Наличие сайта, on-line услуг. ГКУБ КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» регулярно размещает отчеты о проделанной работе учреждения на официальном сайте <http://www.kubanfilarmoniya.ru/oficial/otcheti/>

Информирование населения о деятельности учреждения. Информирование населения о деятельности учреждения производится путем размещения рекламной печатной продукции на территории МО г. Краснодара по каждому концерту в количестве 50 штук формата А0 (84,1см x 1189см) за 15 – 20 дней до начала мероприятия. Репертуарный план активно распространяется в кассовом вестибюле Филармонии и администраторами отдела продаж по предприятиям города, школам, университетам, детским садам, поликлиникам и торговым центрам. К каждому предстоящему концерту отделом рекламы и работы со СМИ разрабатываются и печатаются рекламные листовки (тираж каждой концертной программы 1 000экз.) содержащие подробную концертную программу мероприятия, с именами солистов принимающих участие в концерте. Так же концертные программы публикуются на официальном

сайте Филармонии <http://www.kubanfilarmoniya.ru>. На фасаде здания филармонии по ул. Красной и ул. Гоголя к каждому концерту изготавливаются и размещаются баннера размером 2м x 3м, так же на фасаде здания с улицы Красной установлен светодиодный экран, на котором размещается репертуар предстоящих мероприятий и видеоролики концертов, проводимых как в Концертном зале так и концертных площадках города и края.

Ежемесячно осуществляет информационные рассылки печатным изданиям о предстоящих мероприятиях.

Продолжается работа по модернизации информационной и технической работы Филармонии: информация о концертах и новости Филармонии широко освещаются в краевой прессе и в группе социальной сети. Продолжает работать обновленный сайт Филармонии, не прекращается сотрудничество с интернет-журналом «Кубанские ведомости». Технически усовершенствована кассовая зона, введена в практику электронная система продажи билетов.

Доступность цены по предлагаемым услугам В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Краснодарского края от 03.11.2000 г. № 325-КЗ «О культуре», в целях обеспечения гарантированного доступа к культурным ценностям и культурным благам отдельных категорий населения Краснодарского края в ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» издается приказ «О ценовой политике» с выделением мест для продажи по льготным ценам театральных билетов на посещения концертов собственных коллективов учреждения по следующим категориям лиц: инвалидам и сопровождающим их лицам; ветеранам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным к ним; пенсионерам; ветеранам труда; детям – сиротам; военнослужащим, проходящим военную службу по призыву; многодетным семьям; дошкольникам, учащимся школ, студентам; по коллективным заявкам.

С 2009 года Филармония проводит цикл концертных программ для учащихся средних общеобразовательных учреждений Краснодарского края – «Ты, Кубань, ты, наша Родина». Проект филармонии дает возможность ребятам напрямую соприкоснуться с культурой многонациональной Кубани, самобытностью ее традиций, лучше узнать важнейшие составляющие жизни своих предков. Мероприятия проводятся согласно утвержденному графику проведения концертных программ, утвержденных министерством культуры Краснодарского края и министерством образования Краснодарского края.

На сайте Филармонии размещена закладка «Давайте дружить» с указанием ссылок на социальные страницы, на которых размещены группы по интересам, в этих группах размещается информация о творческой жизни Филармонии.

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru
Филармония зарегистрирована на официальном сайте www.bus.gov.ru и размещает следующую информацию: Общая информация об учреждении; Информация о государственном задании; Информация о плане финансово – хозяйственной деятельности; Информация об операциях с целевыми средствами из бюджета; Баланс государственного учреждения за предыдущий год и т.д.

II группа Комфортность

Наличие современного оборудования мебели, техники. Для создания комфортного пребывания зрительской аудитории в здании Филармонии приобретена современная техника и мебель, а именно:

- для улучшения качества демонстрации концертных программ, приобретены разнообразные кулисы и сценические декорации;
- для улучшения комфорта зрительской аудитории во время пребывания в Концертном зале, фойе и т.д., приобретены световые приборы (светильники, бра);
- для обеспечения безопасности, приобретена более модернизированная система автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре;

И многое другое техническое оснащение сцены и концертного зала для создания комфортности зрительской аудитории.

Состояние территории и внешнего вида здания. Состояние территории и внешнего вида здания ГКУБ КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» поддерживается в должном порядке. Площадь учреждения оснащена клумбами, в которых регулярно обновляются зеленые насаждения. Архитектурная пластика фасадов решена в характерном для 50-х годов прошлого столетия стиле «классицизм». Часть фасада со стороны ул. Гоголя, в которой расположены основные входы в театр, выделена архитектурным акцентом в виде портика с композитным ордером в уровне 2-4 этажей и приставными трехчетвертными колоннами, опирающимися на межэтажный развитый карниз. Оконные проемы с арочным завершением оформлены ордерной аркадой. Здание и фронтон портика венчает развитый карниз, декорированный лепными деталями. Фасады оштукатурены, первый этаж облицован блоками песчаника. Лицевая поверхность пилястр второго и третьего этажей, стволы колонн портика облицованы пиленным известняком. Температурный режим в помещении поддерживается благодаря приобретенной системе кондиционирования и вентиляции.

Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания. Население МО г. Краснодар и Краснодарского края получает своевременную и полную информацию об услугах и порядке их оказания. Филармония к каждому концерту творческих коллективов проводит обширную рекламно-информационную кампанию. В нее входит:

- Рекламная полиграфическая продукция (листовки, репертуарный план, концертные программы);
- Расклейка афиш на территории МО г. Краснодар;

- Широкоформатная рекламная продукция, на фасаде здания филармонии по ул. Красной и ул. Гоголя;
- Рекламные ролики на телеканалах города;
- Реклама в общественном транспорте, с 2013 года в эфир «маршрутного телевидения Краснодара» (более 120 машин маршрутных такси города) выходят рекламные видео ролики о предстоящих концертах Филармонии.
- Оформление кассового вестибюля Филармонии. Кассовый вестибюль оборудован рекламной стойкой с полиграфической продукцией о мероприятиях филармонии, баннером 2м x 3м с подробным планом работ филармонии на текущий концертный сезон, а так же стендом формата А3 с подробным репертуарным планом на текущий месяц и т.д.

Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба). Санитарное состояние помещений Филармонии находится в идеальном порядке. Ежедневно в утренние часы проводится генеральная уборка всех служебных помещений. Туалетные комнаты снабжены всеми необходимыми средствами личной гигиены. Дежурные уборщики поддерживают чистоту в течение всего рабочего дня и во время проведения мероприятий. В фойе Филармонии установлен настольный кулер, для обеспечения зрительской аудитории питьевой водой. Во время мероприятий работает гардероб, состоящий из пяти секций с общим количеством 500 крючков.

Художественное оформление помещений. В стилистическом решении здания ГКУБ «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» использованы классические приемы архитектуры. Архитектурно – планировочное решение здания выполнено с учетом театральной технологии. Зрительный зал классической подковообразной формы с портером, бельэтажем и двумя ярусами балконов. Его интерьер наряден, богато декорирован лепным декором, бронзовым литьем и альфрейной росписью (плафон). Для связи вестибюля с поэтажными фойе устроена трехмаршевая парадная лестница с балюстрадой. Поэтажные фойе имеют богатое пластическое решение стен и потолков, декорированы зеркалами и лепными деталями в виде плафонов, филенок, полочек. Высокое качество отделочных работ, архитектурно – лепной декор, убранство и прочие детали лаконично дополняют красоту и гармоничность интерьера.

Телефонная связь (наличие). В Филармонии установлена АТС КХ – ТДА 200, которая используется для внутренней связи и обслуживает 36 внутренних номеров. Для внешней связи используются системные телефоны КХ-ДТ 333 – 2 шт., 25 городских телефонных номеров (РосТелеком, КубИнтерсвязь, МТС) и 5 городских соединительных линий.

Интернет (наличие). Филармонией в работе используются интернет, а также такие программы как:

-Билетное хозяйство для четких продаж и бронирования билетов.

-Программы 1С бухгалтерия, 1С зарплата - кадры для бюджетных учреждений.

-Правовые платформы ГАРАНТ и КОДЕКС, для отслеживания изменений в законодательстве и правового обеспечения учреждения.

- Электронный работодатель, а так же различные порталы для сдачи отчетности как бухгалтерской, так и кадровой.

- Размещение информации на торговых площадках Госзаказов.

- Система клиент банк Сбербанк.

Наличия 5 точек подключения по технологии ADSL, провайдера Ростелеком (34 компьютера).

III группа Качество обслуживания

Имидж учреждения у населения. 2 августа 2014 года в «Баскет-Холл» состоялся, большой юбилейный гала-концерт, посвященный 75-летию со дня образования Государственной Краснодарской филармонии имени Г.Ф. Пономаренко. По случаю состоялось вручение заслуженных наград артистам Филармонии. Увидеть этот грандиозный праздник довелось почти 7-ми тысячам кубанцев. Москвичи же, смогут оценить 75-летний труд, 3-го декабря в Государственном Кремлевском Дворце. Все коллективы Филармонии выступают на одной сцене с такими звездами эстрады как: Тамара Гвердцители, Иосиф Кобзон, Сосо Павлиашвили, Надежда Бабкина, Александр Буйнов, Дмитрий Дюжев, Александр Малинин, Олег Газманов, Денис Майданов.

Об имидже ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» свидетельствует наличие многочисленных дипломов, благодарственных писем, благодарностей и грамот от учреждений и организаций города, края и других регионов России за добросовестное и качественное предоставление услуги и обслуживания мероприятий, проводимых Филармонией. Свою благодарность и всплеск переполняющих эмоций от просмотренного действия на сцене, зрительская аудитория отражает в книге отзывов и предложений. Регулярно поступают заявки на проведение совместных выступлений с творческими коллективами Филармонии, как и от популярных российских артистов, так и творческих коллективов ближнего и дальнего зарубежья. Что говорит о высоком уровне профессионального мастерства коллективов Филармонии.

Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация. В Государственном концертном бюджетном учреждении культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» штатная численность составляет 589 человек.

Фактическая численность работников составляет 539 человека, из них имеют образование:

- Высшее профессиональное – 270 чел.

- Среднее профессиональное – 227 чел.

- Начальное профессиональное – 10 чел.

- Среднее (полное) общее – 32 чел.

Подтверждением высокого профессионального уровня творческого персонала Государственного концертного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»

является наличие работников имеющих дипломы и грамоты за участие в мировых, всероссийских и краевых фестивалях, конкурсах в количестве 331 человека.

Наличие книги отзывов и предложений. После каждого мероприятия проведенного в Концертном зале имени Г.Ф. Пономаренко, зрителям в фойе учреждения предлагается оставить свои отзывы и предложения о посещении концерта или спектакля. В период Новогодних представлений, как в Концертном зале, так и на выездные по Краснодарскому краю, зрителям предоставляется отдельная книга отзывов и предложений, для оценки качества предоставляемой услуги (Новогодняя сказка).

Использование инновационных форм в работе. В работе ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» используются следующие инновационные проекты:

- Приобретение кинопроектора со сменными объективами в комплекте с экраном двойного назначения. Целью данного проекта является улучшение качества показа концертных программ, демонстрация видеоряда;

- В Филармонии создан отдел развития, маркетинга и рекламы, в котором координируется вся работа рекламной и видео продукции о творческих коллективах, о малых формах и о солистах Филармонии. Отделом создается фото и видео архив Филармонии, а так же проводится аналитическая работа по изучению общественного мнения о качестве оказываемых услуг ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»;

- Издание нотных сборников песен народного артиста СССР, композитора Г.Ф. Пономаренко. Целью данного проекта является популяризация творчества Г.Ф. Пономаренко;

- «Я хочу увидеть музыку» (Конкурс детского рисунка). Целью данного проекта является расширение детской зрительской аудитории и популяризация творчества ГКРНО «Виртуозы Кубани», а так же воспитание и развитие творческих способностей подрастающего поколения;

- Издание 5-ти CD дисков песен народного артиста СССР, композитора Г.Ф. Пономаренко в исполнении народной артистки России В.И. Пономаренко, MP3 диска (79 песен) народного артиста СССР, композитора Г.Ф. Пономаренко в исполнении народной артистки России В.И. Пономаренко, более 5 DVD дисков о творческих коллективах Филармонии;

И многие другие проекты, которые позволят улучшить качество обслуживания зрительской аудитории.

Показатели оценки работы

Краснодарского музыкального театра

ГАУК КК «КТО «Премьера» им. Л.Г. Гатова»:

I группа Доступность

Режим работы:

Театральная касса: с 10.00 до 19.00 без перерывов и выходных.

Начало спектаклей:

- в будние дни в 18.30.
- в выходные и праздничные дни в 17.00.
- детские спектакли с 10.00.

Наличие документов, регламентирующих работу учреждения

- Устав, изменения в устав
- Регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление театрально-концертного обслуживания населения»
- Стандарт качества предоставления гос. услуги
- Стандарт предоставления в электронной форме услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий»
- Гос. задание
- План финансово-хозяйственной деятельности
- Бухгалтерский баланс

Все необходимые документы имеются в наличии.

Наличие условий для посещения Музыкального театра людьми с ограниченными возможностями:

На центральном входе Музыкального театра установлен пандус для людей с ограниченными возможностями

Лестница в туалет оборудована пандусом для людей с ограниченными возможностями, оборудованы кабинки, приобретено передвижное кресло для спуска в зрительский туалет.

В зрительном зале оборудованы места для инвалидных колясок (между 9 и 10 рядами).

Информирование населения о деятельности всеми возможными формами и методами:

- разработка макетов, эскизов афиш, печать афиш формата А1, размещение афиш на рекламных щитах ТО «Премьера» в г. Краснодаре и Краснодарском крае. Разработаны и устанавливаются новые световые афишные тумбы;
- печать индивидуальных программ к спектаклям, концертам и мероприятиям;
- разработка и печать буклетов о творческих коллективах ТО «Премьера»;
- размещение информации о творческих коллективах ТО «Премьера» в газетах и журналах краевого и Российского значения;
- печать информационных баннеров, установленных возле центрального входа в Музыкальный театр и возле входа в кассовый зал;
- печать информационных баннеров и размещение на балконе Музыкального театра;
- печать флайеров к мероприятиям и премьерным спектаклям формата А5;
- реклама в кассовом зале Музыкального театра;
- размещение L-баннеров в фойе Музыкального театра во время проведения спектаклей и мероприятий;
- трансляция рекламных видеороликов на плазменных экранах, установленных в фойе Музыкального театра;

- трансляция аудиороликов на различных радиостанциях вещания г. Краснодара и Краснодарского края, в том числе радиостанции «Краснодар FM» (трансляция по ул. Красной);
- размещение рекламных видеороликов на телеканалах краевого значения;
- размещение рекламных видеороликов на мониторах в маршрутных такси г. Краснодара;
- размещение рекламных видеороликов на мониторах в троллейбусах г. Краснодара;
- тесное сотрудничество с телеканалом «Культура»;
- размещение рекламы на сайте ТО «Премьера», а так же на Интернет-порталах и сайтах «Живая Кубань», «Uga.ru», «Афиша» и т.д.;
- создание групп и обязательная реклама в социальных сетях – «В контакте», «Одноклассники», «Фейсбук» и т.д.;
- рекламные акции в учебных заведениях – размещение афиш, раздача флайеров, беседы артистов с учащимися;
- рекламные акции в организациях – размещение афиш, раздача флайеров, беседы работников театра с потенциальными зрителями;
- привлечение волонтеров для проведения рекламных акций (как правило – перед премьерой спектакля);
- перед спектаклями в зрительном зале транслируются аудиоролики о предстоящих спектаклях и мероприятиях, также идет реклама на электронной строке, расположенной над сценой;
- перед детскими спектаклями проводится краткий экскурс в историю спектакля, рассказывается о правилах поведения в театре.

Формирование отчетов:

- размещение текстовых и фото отчетов на сайте ТО «Премьера»
- формирование отчетов по основным показателям деятельности театра, выполнения государственного задания;
- формирование оперативных отчетов для министерства культуры осуществляется в соответствии с разрабатываемыми министерством формами и таблицами;
- отчет о выполнении государственного задания публикуется на официальном сайте, отчеты в статистические органы и министерство культуры передаются через Интернет и на бумажных носителях.

Доступность цены по предлагаемым услугам:

Цены билета на спектакли Музыкального театра от 100 рублей (балкон и последний ряд) до 1 500 рублей (премьерные спектакли).

Приказом по учреждению установлены категории зрителей на льготное посещение мероприятий:

- дети дошкольного возраста
- учащиеся школ на специально проводимых для них мероприятиях
- инвалиды, ветераны войны и труда
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву
- учащиеся и студенты специальных учебных заведений искусства.

Существуют акции по снижению стоимости билетов – ко Дню пожилого человека, при организации и проведении различных Фестивалей, краевых акций и т.д.

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru

На сайте опубликованы:

Общая информация об учреждении, с уставными документами

Государственное задание

Отчет о выполнении государственного задания за 2014г.

Финансовый план, с изменениями

Операции с целевыми субсидиями

Бухгалтерский баланс

Клубная деятельность:

Краснодарским музыкальным театром разработана новая система формирования абонементов для зрителей: в абонементной книжке зритель может выбрать спектакли, на которые хотелось бы попасть и сформировать свой собственный абонемент. При выборе 10 и более спектаклей – скидка 40%.

Ведется шефская работа с различными организациями – Профсоюз Краснодарского края, Союз ветеранов, Психиатрическая больница № 1, Краевая клиническая больница и т.д. В рамках Губернаторской программы «Дети Кубани» Краснодарским музыкальным театром регулярно проводятся благотворительные спектакли для детей с ограниченными возможностями, и детей, социально незащищенных.

Также проводятся экскурсии по театру для младших, средних и старших классов школ Краснодара и Краснодарского края, а также формируются группы желающих посетить закулисную часть театра из студентов и зрителей старшей возрастной категории.

II группа Комфортность

Наличие современного оборудования: мебели, техники

Руководство Краснодарского музыкального театра своевременно обеспечивает сотрудников в необходимом количестве:

- комфортными рабочими местами,
- оборудованием,
- техникой,
- репетиционной одеждой и репетиционной обувью,
- сценическими костюмами и сценической обувью,
- в случае необходимости арендуются комфортные автобусы для дальних гастрольных выездов, а так же для перевозки детей.

Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении.

Территория Музыкального театра находится в хорошем состоянии, регулярно ежедневно убирается штатным дворником, производится мытье стеклянного фасада. Перед центральным входом установлены клумбы с декоративными растениями и кустарниками, возле служебного входа

расположена большая цветочная клумба, в самом здании много живых цветов. Все растения получают надлежащий уход.

В целях создания микроклимата в зрительном зале и фойе театра установлена система вентиляции и кондиционирования. В гримировочных театра, в кабинетах, в производственных цехах установлены сплит-системы.

Температурный режим в помещении устанавливается в соответствии с сезоном.

Получение своевременной информации об услугах и порядке их оказания

- на сайте ТО «Премьера»
- в СМИ
- в кассе театра
- на афишах, флайерах
- на рекламных экранах города
- Интернет-порталы и т.д.

Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)

Работа гардероба в здании Музыкального театра организована, количество мест в гардеробе соответствует количеству посадочных мест в зрительном зале. Для работников Музыкального театра существует гардероб при служебном входе.

В антракте работает буфет на втором этаже. В текущем сезоне кафе работает во время спектаклей: в антракте можно пройти за стойку или присесть за столик.

Помещения туалетов (зрительский и служебный) находятся в удовлетворительном состоянии, уборка производится регулярно, туалетная бумага в наличии, санитарные условия соответствуют нормам.

Художественное оформление помещений

Нижнее и верхнее фойе театра выдержаны в едином стиле.

На стенах размещена экспозиция: первый этаж – фотографии ведущих артистов, второй этаж – сцены из спектаклей.

Во время встречи зрителей, в антракте и после спектаклей работает фонтан «стена воды».

Практикуются выставки эскизов и макетов перед премьерой спектаклей, а так же часто и регулярно выставляются тематические экспозиции различных организаций или партнеров – библиотека им. А.С. Пушкина, Кубанский казачий хор, городские и краевые учреждения культуры и образовательные учреждения и т.д.

Наличие телефонной связи

Все кабинеты работников театра укомплектованы городскими и телефонами внутренней связи, имеются факсы, мини АТС.

Наличие Интернета

имеется в наличии сетевой Интернет, WI-FI.

III группа Качество обслуживания

Имидж учреждения у населения

Почти все спектакли Краснодарского музыкального театра проходят при аншлагах, что говорит о безусловной огромной популярности у населения Краснодара, Краснодарского края и российского зрителя. Так же о популярности Музыкального театра свидетельствует анкетирование

Наличие дипломов, грамот за участие в мировых, всероссийских и краевых фестивалях, конкурсах

В 2000 году Краснодарский театр оперетты удостоен почётной премии «Золотая маска» за оперетту И. Дунаевского «И вновь цветет акация».

В 2008 году Краснодарский музыкальный театр награждён дипломом за участие в XI региональном фестивале им. М. Куликовского «Кубань театральная - 2008»

2010 год - диплом за участие в XII региональном фестивале им. М. Куликовского «Кубань театральная - 2010»

2010 год – Почетной грамотой Департамента культуры Краснодарского края «За многолетний плодотворный творческий труд, высокий профессионализм, большой вклад в развитие сценического искусства Кубани» награждён директор Музыкального театра, народный артист России Дрожняк Юрий Эдуардович

2010 год – Почетной грамотой администрации Центрального внутригородского округа г. Краснодара «За высокие результаты творческой деятельности» награжден директор Музыкального театра, народный артист России Дрожняк Юрий Эдуардович

2010 год – Почетной грамотой администрации Центрального внутригородского округа г. Краснодара «За творческие достижения в развитии музыкального искусства» награждена солистка-вокалистка, заслуженная артистка Кубани Петровская Карина Леонидовна

2011 год – Бронзовый Диплом за участие Краснодарского музыкального театра в I Федеральном фестивале «Театральный Олимп» в г. Сочи

2011 год – Диплом I Федерального фестиваля «Театральный Олимп» в г. Сочи «За успешное освоение новых форм театральной деятельности»

2011 год – Диплом I Федерального фестиваля «Театральный Олимп» в г. Сочи «За оригинальность постановочного решения», опера П. Чайковского «Пиковая дама»

2011 год – Дипломом I Федерального фестиваля «Театральный Олимп» в г. Сочи «За лучшее исполнение» награждена солистка-вокалистка Музыкального театра Низамова Гюльнара Ильдусовна, партия Лизы в опере П. Чайковского «Пиковая дама»

2011 год – Международный Фестиваль моды «Бархатные сезоны в Сочи», национальная премия в индустрии моды «Золотое веретено»

2012 год - диплом за участие в XIII региональном фестивале им. М. Куликовского «Кубань театральная - 2012»

2012 год - диплом «Лучшая режиссерская работа» на XIII региональном фестивале им. М. Куликовского «Кубань театральная - 2012»

Театральный сезон 2013-2014 года являлся для Музыкального театра юбилейным – 80. Сезон ознаменовался 4 фестивалями под единым названием «Четыре времени года» и различался по жанрам: «Осень. Оперетта», «Зима. Опера», «Весна. Современная хореография», «Лето. Мюзикл».

На Гала-концерт Фестиваля оперетты были приглашены артисты Московской оперетты, народные артисты России Светлана Варгузова и Юрий Веденеев, солисты Санкт-Петербургского театра музыкальной комедии Иван Корытов и заслуженная артистка России Ольга Лозовая.

В рамках Фестиваля оперы состоялся I Международный вокальный конкурс, организаторами которого выступили заслуженная артистка России Т.М. Гатова и народная артистка России Л.А. Гергиева. В текущем сезоне театр готовится к проведению II вокального конкурса.

Для проведения II Фестиваля современной хореографии и были поставлены 2 одноактных балета «Иллюзиум» (балетмейстер – обладательница премии «Золотая маска» Т. Баганова, г. Екатеринбург) и «Окно в середину зимы» (балетмейстер – обладатель премии «Золотая маска» В. Варнава, г. Санкт-Петербург). Так же в рамках Фестиваля в г. Краснодаре прошли гастроли театра балета им. К. Станиславского и В. Немировича-Данченко.

Фестиваль мюзикла закрыл юбилейный сезон Музыкального театра. В рамках фестиваля с оглушительным успехом прошла премьера лайт-оперы А. Пантыкина «Гоголь. Чичиков. Души» в постановке заслуженного деятеля искусств Кубани А. Мацко. Спектакль открыл Год культуры в Краснодарском крае, так же он заявлен на участие в Межрегиональном фестивале «Кубань театральная – 2014». Для спектакля «Джаз для настоящих леди» были приглашены артисты: Ростислав Колпаков (г. Москва), Анна Куркова (г. Москва), Валерий Гвимрадзе (г. Москва), а Гала-концерт прошел при участии приглашенных артистов И. Корытова и А. Курковой.

В октябре 2014 года воспитанники Детского музыкального театра под руководством М. Гречкиной приняли участие в конкурсе «Факел», г. Белгород.

Наличие книги отзывов и предложений

Книга отзывов Музыкального театра перед спектаклем, во время спектакля и после спектакля находится в зрительском фойе, после – хранится у старшего администратора. Книга выполнена в стиле, соответствующем театру, обновляется каждый сезон.

Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация

По состоянию на 21 октября 2014 года численность фактически работающих в театре с учетом совместителей 260 человек, в том числе 228 человека творческого состава и 34 человека художественно-руководящего состава.

На данный момент в Музыкальный театр нужны солисты-вокалисты и артисты балета.

Использование инновационных форм в работе

- проведение зрительского анкетирования перед спектаклями и мероприятиями Музыкального театра;
- трансляция рекламных роликов на плазменных экранах в фойе театра (1-й этаж – на улицу, 2-й этаж – трансляция фойе театра);
- трансляция анонсных аудиороликов в зрительном зале перед началом спектакля
 - участие волонтеров в рекламных акциях Музыкального театра
 - SMS-рассылка
 - реклама в социальных сетях
- совместные акции с компаниями, реализующими товары для детей, цветочную, сувенирную продукцию, театральные аксессуары и т.д.

Показатели оценки работы «Краснодарский краевой театр кукол»

Премьерные спектакли и акции театра в 2014 году

1.С 21 декабря 2013 года по 7 января 2014 в театре с огромным успехом прошла Новогодняя компания, на которой побывало около 12 тыс зрителей. 49 спектаклей, включая два представления для детей-инвалидов в рамках **краевой целевой программы "Дети Ку бани"** посетили ребята из Славянского, Северского, Абинского, Красноармейского, Крымского, Динского, Тимашевского и др. районов края. Зрители посмотрели новую интермедию «Новый год в стране фрутляндии» и премьеру спектакля «Улыбка зимней ночи» по сказкам Е.Клюева Судя по откликам в СМИ и книге отзывов, Новогодний праздник в театре произвел неизгладимое впечатление, как на детей, так и на взрослых зрителей.(фото Улыбка зимней ночи, улыбка зимней ноч2,Фрутляндия)

2.Премьера спектакля «Царь Пузан» состоялась 5 июня. Постановочная группа: Режиссер - Лауреат национальной премии «Золотая маска» и высшей театральной премии Санкт-Петербурга «Золотой софит» Петр Васильев(г.Санкт-Петербург)

Художник - Лауреат национальной премии «Золотая маска» и высшей театральной премии Санкт-Петербурга «Золотой софит» Алевтина Торик (г.Санкт-Петербург)

Мало кому известная сказка для детей в прозе «Царь Пузан» написана всеми любимым писателем Корнеем Чуковским. Царь-Пузан - произведение веселое и легкое, мудрое и совершенное в своей детскости. Чуковский, по собственному признанию, написал «Царя Пузана» по просьбе своих детей, а позже и инсценировал для домашнего театра.

3.Во исполнении Указа Президента Российской Федерации «О проведении в Российской Федерации Года культуры» в 2014 году и в соответствии с распоряжением главы администрации Краснодарского края «Об организации отдыха, оздоровления и занятости детей в Краснодарском крае» от 15 апреля 2014 г. № 120 , Краснодарский краевой театр кукол провел цикл гастрольных мероприятий с целью культурного обслуживания и

организации досуга детей и подростков в период летней оздоровительной кампании 2014 года.

Первый этап мероприятий прошел с 17 по 19 июня в Анапе, Новороссийске, Геленджике. На ведущих площадках городов состоялся премьерный показ спектакля по одноименной сказке К.Чуковского «Царь-Пузан». Спектакль посмотрели около двух тысяч жителей и гостей курортов. Отдыхающие пансионатов, санаториев на Пионерском проспекте Анапы посмотрели еще одну премьеру сезона спектакль «Лесная сказка».

Второй этап кампании начался 28 июня, а завершился 23 июля. Гостям и жителям черноморского побережья театр показал музыкальную сказку С. Михалкова «Три Поросятка». «Лесную сказку» В. Швембергера и сказку Н. Мейерович «Палочка-выручалочка». Спектакли Краснодарского Краевого театр кукол посмотрели около 10 тысяч зрителей.

1. 21 сентября премьерой спектакля *«Тростниковая шапка»* открылся 75-й ЮБИЛЕЙНЫЙ ТЕАТРАЛЬНЫЙ СЕЗОН в большом зале.

Спектакль поставлен художественным руководителем театра, заслуженным деятелем искусств Кубани Константином Моховым. История, рассказанная средневековыми бродячими актерами, стара как мир. Алчность и предательство, коварство и любовь. Соединение грустного начала с радостным финалом, высокой трагедии и задушевной простоты народной английской сказки. «Было у короля три дочери...» А дальше... как и во всех сказках всё обязательно заканчивается хорошо: Принцесса встретила Принца, Король нашел потерянную дочь и справедливость восторжествовала!!!

Спектакль необычайно красив, по - карнавальному ярк и по - маскараднему очарователен.

Краснодарский краевой театр кукол в рамках празднования 75-летнего юбилея провел Мастер-класс заслуженной артистки России Головушкиной Валентины Ивановны. Старейшая актриса театра, с огромным удовольствием рассказывала о своем творчестве, о секретах профессии актера-кукольника, о театре вообще. Учащиеся школы искусств №3, педагога Бандуриной Ольги Васильевны, не только с огромным вниманием слушали актрису, но и очень живо принимали участие в беседе. Актриса также показала ребятам принцип работы куклы, рассказав о ее разных ипостасях. Мастер-класс был дан так же и главным художником театра заслуженным работником культуры России Еленой Дмитриевной Мацкевич. Один из лучших театральных художников России, так же делилась секретами своего мастерства, поведав учащимся художественной школы им.Пташинского, о своей очень сложной, но интересной профессии. Елена Дмитриевна рассказала ребятам, из чего рождается кукла, сам спектакль и как этот мир оживает на сцене, что художник является одним из главных помощников режиссера.

**Показатели оценки работы
ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»**

I группа: Доступность

Режим работы

Касса по продаже театральных билетов работает с 10-00 до 19-00 без перерывов и выходных.

Время начала концертов и концертных программ устанавливается с учетом пожеланий зрителей или заказчиков мероприятий.

Начало мероприятий для взрослой аудитории 19-00 часов.

Время начала концертных программ и мероприятий для детей и юношества, проводимых как на выезде, на концертных площадках муниципальных образований Краснодарского края, так и в концертном зале ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор», согласуется с учреждениями образования.

Как правило, концертные программы и мероприятий для детей начинаются с 10-00 часов.

Наличие документов, регламентирующих работу учреждения

Предъявляются по запросу:

- Устав, изменения в устав;
- Регламент по предоставлению государственной услуги;
- Стандарт качества предоставления гос. услуги;
- Гос. задание;
- План финансово-хозяйственной деятельности;
- Бухгалтерский баланс;

Наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями

Условия для посещения обеспечиваются для людей с ограниченными возможностями с привлечением волонтеров и через дополнительные входы в концертный зал.

Информирование населения о деятельности всеми возможными формами и методами.

Проводится на регулярной основе с использованием средств наружной рекламы (афиши, постеры, баннеры), полиграфии (листовки, буклеты), электронных (Интернет, радио) и печатных (газеты, журналы) СМИ.

Проводится на регулярной основе с использованием средств наружной рекламы (афиши, постеры, баннеры), полиграфии (листовки, буклеты), электронных средств (интернет-рассылка, социальные сети, интернет-сайт), СМИ (газеты, радио, телевидение).

Перед концертами в концертном зале ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» проводится видео и аудио-реклама, раздаются листовки с рекламой предстоящих концертов и мероприятий.

Администраторы отдела по работе со зрителями регулярно информируют профсоюзные организации, учреждения, организации и индивидуальных потенциальных зрителей о планируемых концертах и мероприятиях.

Ведется систематическая работа по расширению базы потенциальных заказчиков и зрителей.

Администраторы отдела по работе со зрителями активно работают как с отделами образования районов Краснодарского края, так и с учреждениями образования города Краснодара и Краснодарского края:

- **собирается и анализируется информация** о планах учебно-воспитательной работы на предстоящий учебный период, на основании чего, с учетом запросов и индивидуальных особенностей работы, составляются предложения по проведению концертных программ и мероприятий, подготовленных режиссерско-постановочным отделом;
- на расширенных планерных совещаниях отделов образования районов Краснодарского края с присутствием директоров и заместителей директоров по учебно-воспитательной работе, **проводится презентация программ**, направленных на духовно-нравственное и патриотическое воспитание школьников и молодежи с участием ансамбля «Казачья душа» и камерного оркестра «Благовест»;
- **регулярно рассылается информация** о концертных программах по Кубановедению и других программах, направленных на духовно-нравственное и патриотическое воспитание детей дошкольного возраста, школьников и молодежи с участием ансамбля «Казачья душа» и оркестра «Благовест»;

Формирование и представление отчетов для населения.

Регулярно размещаются на официальном сайте Учреждения в форме текстовых документов, проиллюстрированных фотоматериалами, а также посредством информационных статей в печатных СМИ и новостных блоках на радио и телевизионных каналах.

Доступность цены по предлагаемым услугам.

Основание – продажа 100% билетов на мероприятия за 2-3 недели до даты проведения. Цена билетов на мероприятия, проводимые творческими коллективами концертного зала ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» устанавливается с учетом производственно-творческих затрат, спроса и ценовой политики других учреждений культуры Краснодарского края.

- на концертные программы для детей и молодежи ;
- на Новогодние мероприятия для детей ;
- на концертные программы для взрослой аудитории – (для пенсионеров, инвалидов, военнослужащих).

Таким образом, ценовая стратегия концертного зала ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» с одной стороны, является обеспечением выполнения плановых показателей по концертно-гастрольной деятельности коллективов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор», с другой стороны, наши цены на театральные билеты гибкие, дифференцированные, социально обоснованные и приспособленные к каждой конкретной ситуации.

Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru

На сайте опубликованы:

Общая информация об учреждении, с уставными документами

Государственное задание

Отчет о выполнении государственного задания за 2014г.

Финансовый план, с изменениями
Операции с целевыми субсидиями
Бухгалтерский баланс

Клубная деятельность. Организация тематических вечеров, педагогическая работа совместно с образовательными учреждениями, с учетом спроса и потребностей жителей.

Режиссерско-постановочным отделом проводятся различные календарные мероприятия, праздники, театрализованные уроки-концерты по Кубановедению, выездные программы на базе летних пришкольных лагерей дневного пребывания, тематические дискотеки.

II группа: Комфортность

Наличие современного оборудования: мебели, техники.

Согласно результатам регулярных проверок и аттестаций на соответствие имеющимся требованиям и стандартам.

За последнее время в целях улучшения условий труда сотрудников ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» было приобретено большое количество электринструментов и расходных материалов для столярного цеха и цеха эксплуатации и технического обслуживания здания.

Приобретена новая удобная мебель в кабинеты административного здания ул. Красная 5 и ул. Клубная 16. Приобретено необходимое количество электрочайников и микроволновых печей. Организована комната отдыха и приема пищи для артистов хора Кубанского казачьего хора, которая оснащена бытовой техникой, мебелью и массажером – тренажером Кубатиева для психологической разгрузки. Организован кабинет дежурного врача для оказания медпомощи зрителям и служебному персоналу.

Состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении.

Соответствует санитарным требованиям и нормам.

Территория Центрального Концертного зала находится в хорошем состоянии, регулярно ежедневно убирается штатным дворником, производится мытье оконных проемов фасадов со стороны ул. Красная, ул. Пушкина и внутреннего двора. Перед центральным входом на стилобате высажены хвойные многолетние кустарники, газоны оформлены травяным покрытием, который для эстетического вида регулярно подстригается штатным садовником учреждения. Центр внутреннего двора ЦКЗ украшает большая цветочная клумба с высаженными однолетними и многолетними растениями. На стилобате здания внутреннего двора разбит розарий, с редкими сортами роз с постоянным цветением. Во дворе много деревьев, которые обеспечивают очистку воздуха и создают тень во время жаркого периода года. В самом здании много живых цветов. Все растения получают надлежащий уход.

Оборудована дополнительная стоянка для легкового автотранспорта сотрудников со стороны ул. Пушкина и произведена разметка.

Во всем здании ЦКЗ регулярно по плану проводится текущий косметический ремонт силами штатных сотрудников учреждения.

В целях создания микроклимата в зрительном зале и фойе концертного зала установлена приточно-вытяжная вентиляция и системы охлаждения и подогрева (сплит-системы). Установлены сплит-системы во всех кабинетах и помещениях учреждения.

Температурный режим в помещениях устанавливается в соответствии с сезоном.

Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания.

В постоянном доступе на официальном сайте, на территории Учреждения, в местах размещения городской информации, СМИ, доступна по специальным телефонным линиям кассы учреждения.

Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба).

Соответствует санитарно-гигиеническим требованиям, что подтверждено заключениями аттестационных комиссий.

Два года назад в туалетных комнатах был выполнен текущий ремонт с заменой сантехнического оборудования. Помещение туалета находится в хорошем состоянии, уборка производится регулярно, санитарные условия соответствуют нормам. Установлена приточно-вытяжная вентиляция.

Для сохранения санитарно-гигиенического состояния театрально-зрелищных помещений учреждения на центральном входе и на выходе во внутренний двор расположены новые резиново-ковровые покрытия для очистки от грязи и пыли обуви посетителей учреждения.

Для обеспечения питьевого режима установлены кулеры с горячей и холодной водой.

Количество мест в гардеробе соответствует количеству посадочных мест в зрительном зале. Для удобства обслуживания посетителей ЦКЗ в гардеробе отремонтированы стойки и вешалки.

В целях подготовки к открытию театрального сезона, в концертном зале проводятся химчистка кресел, ковровых дорожек, одежды сцены и зала. Силами сотрудников (уборщиц) учреждения регулярно проводится стирка и глажка легких и плотных штор.

Художественное оформление помещений

На территории Концертного зала Кубанского казачьего хора (фойе, холл) располагается постоянная музейно-выставочная экспозиция, посвящённая истории и современности Кубанского казачьего хора, а также периодические тематические выставки.

Помещения ЦКЗ выдержаны в едином стиле. На полах зрительных залов, а также в коридорах административного здания лежат ковровые покрытия (кремлевские дорожки).

В холле размещены красочные баннеры основателей Кубанского казачьего хора, а также большой баннер коллектива ГА Кубанского казачьего хора.

Оконные проемы и двери фойе оформлены легкими и плотными гардинами в стиле современного дизайна.

Установлены художественно оформленные жалюзи на оконных проемах холла и гардеробе.

Фойе и холл ЦКЗ оформлены стеклянными витринами, в которых расположены экспонаты и материалы истории Кубанского казачьего хора. При посещении концертов и мероприятий зрителям предоставляется экскурсия администраторами концертного зала ККХ, а также возможность приобретения продукции Кубанского казачьего хора (диски, книги, плакаты, кружки и т.д.) которая находится в витринах холла. Во время встреч зрителей, в антрактах и после мероприятий работает буфет с прохладительными напитками, бутербродами, чаем и т.д. Посетители могут отдохнуть на уютных банкетках.

На 2 этаже административного здания размещены стеклянные витрины с экспонатами и материалами, раскрывающие более полную историю Кубанского казачьего хора.

Наличие телефонной связи.

Осуществляется на основании государственных контрактов на оказание услуг электросвязи, междугородней и международной связи, договоров на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.

Касса по продаже театральных билетов работает с 10-00 до 19-00 без перерывов и выходных.

Время начала концертов и концертных программ устанавливается с учетом пожеланий зрителей или заказчиков мероприятий.

Начало мероприятий для взрослой аудитории 19-00 часов.

Время начала концертных программ и мероприятий для детей и юношества, проводимых как на выезде, на концертных площадках муниципальных образований Краснодарского края, так и в концертном зале ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор», согласуется с учреждениями образования.

Как правило, концертные программы для детей начинаются с 10-00 часов.

Наличие интернета.

На основании государственных контрактов на оказание услуг.

III группа: Качество обслуживания

Имидж учреждения у населения.

Регулярно проводимыми опросами среди потребителей услуг Учреждения подтверждается положительное отношение населения к организации и проводимой работе. Респонденты характеризуют ГБНТУ «Кубанский казачий хор» как источник высокохудожественного творческого продукта, а посещение организации сопоставляют с приобщением к высоконравственным духовным идеалам.

Наличие дипломов и грамот за участие в мировых, всероссийских и краевых фестивалях, конкурсах.

Кубанский казачий хор с 1975 года по настоящий момент является обладателем дипломов многочисленных международных фестивалей, лауреатом Государственной премии Украины имени Т. Г. Шевченко. В 1987 году Кубанский казачий хор награжден орденом Дружбы народов. В 2011 году – орденом Русской православной церкви святого благоверного князя

Димитрия Донского I степени. Единственный среди коллективов Краснодарского края является гранд получателем Президента и Правительства РФ.

Наличие книги отзывов и предложений.

В свободном доступе на каждом мероприятии. Записи ведутся с 2006 года.

Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.

Укомплектованность специалистами Учреждения в среднем на 95%. Все работки в соответствии с квалификационными требованиями имеют соответствующее образование. Основной персонал (артисты) и художественно-творческое руководство имеют государственные награды, звания и почётные грамоты.

Использование инновационных форм в работе.

В организации своей деятельности Учреждение опробует такие современные формы, как online трансляции концертов, online научные конференции и рабочие совещания, различные формы интер-актива со зрителем до начала концерта, постоянно разрабатывается различные проекты с элементами фандрайзинга и новые направления сопутствующей деятельности.

РАЗДЕЛ 5

Итоги проверки

по проведению независимой оценки качества работы государственных образовательных учреждений Краснодарского края

Для проведения независимой оценки качества работы государственных образовательных учреждений Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых учреждениями;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых учреждениями;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждений.

Показатели оценки работы образовательных учреждений:

I группа	II группа	III группа
Доступность	Комфортность	Качество обслуживания
Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	Наличие современного оборудования мебели, техники	Имидж учреждения у населения
Наличие документов, в соответствии с которыми	Состояние территории, внешний вид здания,	Результативность деятельности

функционирует учреждение	температурного режима в помещении	образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)
Просветительская и профилактическая работа	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие книги отзывов и предложений
Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
Регулярные отчеты перед населением	Художественное оформление помещений	Использование инновационных форм в работе
Доступность цены по прилагаемым услугам	Наличие телефонной связи	
Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	Наличие интернета	
Видение перспектив развития образовательного учреждения		

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается **1 балл**. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (**0 баллов**). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. **Максимальный итоговый балл 20.**

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтинг создается прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

В ходе проведения независимой оценки качества работы государственных образовательных учреждений оказывающих социальные услуги в сфере культуры были получены следующие результаты:

Состоялось посещение ГБОУ СПО КК «Краснодарский музыкальный колледж им. Н.А. Римского-Корсакова», ГБОУ СПО КК «Краснодарское художественное училище» (техникум), ГБОУ СПО КК «Краснодарское хореографическое училище» (техникум), ГБОУ КК «Средняя общеобразовательная школа-интернат народного искусства для одаренных детей им. В.Г. Захарченко» членами Общественного совета при министерстве

культуры Краснодарского края по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества работы образовательных учреждений:

п/п	Показатели оценки работы образовательных учреждений	ГБОУ СПО КК «Краснодарский музыкальный колледж им. Н.А. Римского-Корсакова»	ГБОУ СПО КК «Краснодарское художественное училище» (техникум)	ГБОУ СПО КК «Краснодарское хореографическое училище» (техникум)	ГБОУ КК «Средняя общеобразовательная школа-интернат народного искусства для одаренных детей им. В.Г. Захарченко»
Баллы					
I группа : Доступность					
1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	1	1	1
2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1	1	1
3	Просветительская и профилактическая работа	1	1	1	1
4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1	1	1
5	Регулярные отчеты перед населением	1	1	1	1
6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1	1	1
7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1	1	1
8	Видение перспектив развития образовательного	1	1	1	1

	учреждения				
II группа: Комфортность					
9	Наличие современного оборудования мебели, техники	0	1	1	1
10	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0	0	1
11	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1	1	1
12	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	1	1	1
13	Художественное оформление помещений	1	1	1	1
14	Наличие телефонной связи	1	1	1	1
15	Наличие интернета	1	1	1	
III группа: Качество обслуживания					
16	Имидж учреждения у населения	1	1	1	1
17	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1	1	1
18	Наличие книги отзывов и предложений	1	1	1	0
19	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения. Укомплектованность учреждений специалистами и их	1	1	1	1

	квалификация				
20	Использование инновационных форм в работе	1	1	1	1
Максимальный балл		19	19	19	19

В целях совершенствования работы оцениваемых образовательных учреждений культуры, даны следующие рекомендации:

1. Осуществлять систематический контроль над соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

2. ГБОУ СПО КК «Краснодарский музыкальный колледж им. Н.А. Римского-Корсакова»:

2.1. Приобрести современную мебель в большинство учебных и служебных помещений, в частности, оснастить предметные кабинеты истории, русского языка и литературы необходимым оборудованием (мебелью и наглядными пособиями).

2.2. Приобрести линию холодной раздачи в помещение, предназначенное для питания студентов.

2.3. Приобрести столы и стулья, в помещение, предназначенное для питания студентов и работников.

2.4. Произвести замену 23 компьютеров с приобретением к ним современных операционных программ Microsoft Office 2013.

2.5. Приобрести сервер для обеспечения локальной сети и защиты персональной информации, согласно закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 (ред. От 02.07.2013) от 07.02.1992г.

3. ГБОУ СПО КК «Краснодарское художественное училище» (техникум):

3.1. Закончить разработку ряда локальных актов, а так же увеличить финансирования работ по приведению фасада в надлежащий вид, ускорить их завершение.

4. ГБОУ СПО КК «Краснодарское хореографическое училище» (техникум):

4.1. Решить вопрос готовности учебных корпусов к работе, а так же продолжить активное формирование собственной материально-технической базы.

Независимая оценка качества работы образовательных учреждений

Наименование образовательного учреждения	Рейтинг
ГБОУ СПО КК «Краснодарский музыкальный колледж им. Н.А. Римского-Корсакова»	19
ГБОУ СПО КК «Краснодарское художественное училище» (техникум)	19

ГБОУ СПО КК «Краснодарское хореографическое училище» (техникум)	19
ГБОУ КК «Средняя общеобразовательная школа-интернат народного искусства для одаренных детей им. В.Г. Захарченко»	19

Состоялось посещение ГБОУ СПО «Краснодарский краевой колледж культуры»; ГБОУ СПО КК «Новороссийское музыкальное училище им. Д.Д. Шостаковича» (техникума); ГБОУ СПО КК «Сочинский колледж искусств» комиссией Общественного совета при министерстве культуры Краснодарского края по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества работы образовательных учреждений:

п/п	Показатели оценки работы музеев	ГБОУ СПО «Краснодарский краевой колледж культуры»	ГБОУ СПО КК «Новороссийское музыкальное училище им. Д.Д. Шостаковича» (техникум)	ГБОУ СПО КК «Сочинский колледж искусств»
Баллы				
I группа: Доступность				
1.	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	1	1
2.	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1	1
3.	Просветительская и профилактическая работа	1	1	1
4.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1	1
5.	Регулярные отчеты перед населением	1	1	1
6.	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1	1
7.	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1	1
8.	Видение перспектив развития образовательного учреждения	1	1	1
II группа: Комфортность				

9.	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	1	0
10.	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0	1
11.	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1	1
12.	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	1	1
13.	Художественное оформление помещений	1	1	1
14.	Наличие телефонной связи	1	1	1
15.	Наличие интернета	1	1	1
III группа: Качество обслуживания				
16.	Имидж учреждения у населения	1	1	1
17.	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1	1
18.	Наличие книги отзывов и предложений	0	1	1
19.	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1	1
20.	Использование инновационных форм в работе	1	1	1
	Итого:	19	19	19

2.2. В целях совершенствования работы оцениваемых образовательных учреждений культуры, даны следующие рекомендации:

1. Осуществлять систематический контроль над соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

2. ГБОУ СПО КК «Краснодарский краевой колледж культуры»:
 2.1. Завести книгу отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания потребителей образовательных услуг.
3. ГБОУ СПО КК «Сочинский колледж культуры» (техникум):
 3.1. Приобрести мебель, увеличить закупки техники и музыкальных инструментов.
4. ГБОУ СПО КК «Новороссийский музыкальный колледж им. Д. Д. Шостаковича»:
 4.1. Привести в надлежащее состояние систему отопления.

Независимая оценка качества работы образовательных учреждений:

Наименование образовательного учреждения	Рейтинг
ГБОУ СПО «Краснодарский краевой колледж культуры»	19
ГБОУ СПО КК «Новороссийское музыкальное училище им. Д.Д. Шостаковича» (техникума)	19
ГБОУ СПО КК «Сочинский колледж искусств»	19

И. о. руководителя
 ГБОУК КК КУМЦК и ПК

Р. А. Виноградов