

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ АДМИНИСТРАЦИИ
ЗМЕИНОГОРСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

ПРОТОКОЛ

**заседания общественного Совета по независимой оценке качества
оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного
образования Змеиногорского района**

18.10.2016

№ 3

г. Змеиногорск

Председатель: Баранова Наталья Александровна

Секретарь: Молостов Александр Александрович

Члены комиссии: Черкашина Нина Семеновна, Рыжкова Наталья Валерьевна.

Отсутствовали члены комиссии: Ельцова Елена Владимировна, Мадьянова Людмила Николаевна.

Приглашенные: Кириченко З.А., главный специалист комитета по культуре и туризму, Ниронова М.В., директор МБУК «ЦБС», Устинова И.М., председатель комитета по культуре и туризму, Павлова Н.В., директор МБУК «ЦКС».

ПОВЕСТКА ДНЯ

1) Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района.

2) О проведении обсуждения результатов независимой оценки качества услуг учреждений культуры и разработке предложений по улучшению качества их деятельности.

1.СЛУШАЛИ: Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района.

ВЫСТУПИЛИ: Устинова И.М.- Общественному Совету предлагается обсудить и утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района, которые разработаны на основании приказа Министерства культуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (прилагаются).

ГОЛОСОВАЛИ: «за»- единогласно

Обсудив показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района,

РЕШИЛИ: Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района.

2. СЛУШАЛИ: О проведении обсуждения результатов независимой оценки качества услуг учреждений культуры и разработке предложений по улучшению качества их деятельности.

ВЫСТУПИЛИ: Устинова И.М., председатель комитета по культуре и туризму - В 2016 году проведена независимая оценка качества услуг учреждений культуры Змеиногорского района. На основании акта сдачи-приемки научно-исследовательских работ по договору №129 от 26 апреля 2016 года получены заключения оценки качества оказания услуг МБУК «Централизованная клубная система», МБУК «Централизованная библиотечная система», МБУ «Саввушинское СКО».

По итогам независимой оценки МБУК «Централизованная клубная система» получило 67 баллов из 100 возможных. В масштабе традиционной пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «хорошо». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Открытость и доступность информации» (16 баллов из 19 возможных), «Время ожидания предоставления услуги» (5 баллов из 7), «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников КДУ» (10 баллов из 14). Максимальные баллы получили Центральный ДК, Таловский ДК и Карамышевский ДК. Минимальные баллы получили ДД п.Утка, ДД с.Лазурка, ДД п.Отрада.

По итогам независимой оценки МБУК «Централизованная библиотечная система» получило 75 баллов из 100 возможных. В масштабе традиционной пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «хорошо». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Открытость и доступность информации» (12 баллов из 12 возможных), «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (29 баллов из 39 возможных), «Время ожидания предоставления услуги» (10 баллов из 14), «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки» (10 баллов из 14). Максимальные баллы получили Центральная модельная библиотека, Саввушинская сельская библиотека, Таловская сельская библиотека. Минимальные баллы получили Отрадинская сельская библиотека, Гальцовская сельская библиотека, Барановская сельская библиотека.

По итогам независимой оценки МБУ «Саввушинское СКО» получило 77 баллов из 100 возможных. В масштабе традиционной пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «хорошо». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Открытость и доступность информации» (18 баллов из 19 возможных), «Время ожидания предоставления услуги» (6 баллов из 7), «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников КДУ» (13 баллов из 14). По результатам оценки качества оказания услуг Дом культуры с. Саввушка получил 76,33 балла, Дом досуга п.Новохарьковка- 54,16.

Баранова Н.А. – На основании Положения о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования, обсудив итоги проведенной независимой оценки, общественному совету необходимо представить в комитет предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Централизованная клубная система», МБУК «Централизованная библиотечная система», МБУ «Саввушинское СКО».

Черкашина Н.С.- Прошу рассмотреть предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Централизованная клубная система» (прилагаются).

Молостов А.А.- Прошу рассмотреть предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Централизованная библиотечная система» (прилагаются).

Рыжкова А.В. - Прошу рассмотреть предложения по улучшению качества деятельности МБУ «Саввушинское СКО» (прилагаются).

ГОЛОСОВАЛИ: «за»- единогласно

Руководствуясь актом сдачи-приемки научно-исследовательских работ по договору №129 от 26 апреля 2016 года,

РЕШИЛИ: 1. Принять к сведению результаты независимой оценки качества услуг МБУК «Централизованная клубная система», МБУК «Централизованная библиотечная система», МБУ «Саввушинское СКО».

2. Принять предложения по улучшению качества деятельности МБУК «Централизованная клубная система», МБУК «Централизованная библиотечная система», МБУ «Саввушинское СКО».

Председатель

Секретарь



Н.А.Баранова

А.А.Молостов

Предложения
по повышению качества оказания услуг МБУК «Централизованная клубная система»

№	Мероприятия
1	Создание раздела оценки качества оказания услуг на официальном сайте учреждения
2	Оснастить официальный сайт учреждения электронными сервисами (коллекция сценариев и пр.)
3	Повысить уровень информирования о новых мероприятиях в Доме досуга п. Утка, Доме досуга с.Лазурка
4	Создание комфортных условий для пользователей услуг в Доме досуга п. Утка, Доме досуга с.Лазурка
5	Повысить качество культурно- массовых мероприятий в ДД п. Воронеж, ДД п.Утка, ДД с.Лазурка
6	Отремонтировать здание и помещения ЦДК
7	Приобретение новых сценических костюмов для творческих коллективов Никольского ДК, Октябрьского ДК, ДД п.Новокузнецовка, ДД п.Черепановский
8	Разместить на официальном сайте полное и сокращенное наименование КДУ, место нахождения, почтовый адрес и т.д.
9	Расширить Перечень услуг, предоставляемых КДУ и установить стоимось дополнительных услуг
10	Навигация по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта и т.д.
11	Установить удобный график работы КДУ
12	Разместить на официальном сайте фамилии, имена, отчетства и должности руководящего состава КДУ и т.д.
13	Разместить на официальном сайте нормативно - правовые документы КДУ (порядок оценки качества работы КДУ на основании критериев эффективности и т.д.)
14	Соблюдение температурного режима в зимнее время в заданиях КДУ

Предложения
по повышению качества оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная
система»

№	Мероприятия
1	Разместить электронный каталог Центральной модельной библиотеки на официальном сайте учреждения
2	Повысить культуру обслуживания пользователей услуг в Гальцовской, Лазурской, Отрадинской сельских библиотеках
3	Повысить уровень информирования о новых изданиях в Барановской, Гальцовской, Отрадинской сельских библиотеках
4	Приобрести новое техническое оборудование для Саввушинской, Черепановской сельских библиотек
5	Расширить Перечень услуг, предоставляемых библиотекой и установить стоимость дополнительных услуг
6	Навигация по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта и т.д.
7	Повысить уровень комфортности пребывания в сельских библиотеках
8	Установить удобный график работы для пользователей
9	Разместить на официальном сайте фамилии, имена, отчества и должности руководящего состава библиотеки и т.д.
10	Повысить качество услуг, оказываемых Отрадинской, Гальцовской, Барановской, Лазурской сельскими библиотеками
11	Соблюдение температурного режима в зданиях библиотек
12	Повысить заработную плату работникам учреждения.

Предложения
по повышению качества оказания услуг МБУ «Саввушинское СКО»

№	Мероприятия
1	Создать полноценный раздел оценки качества оказания услуг на официальном учреждении
2	Оснастить официальный сайт учреждения электронными сервисами (коллекция сценариев и пр.)
3	Проведение ремонта здания (помещения) Новохарьковского Дома досуга
4	Навигация по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта и т.д.
5	Установить удобный график работы КДУ для пользователей.
6	Создание разнообразных творческих групп, кружков по интересам (ДД п.Новохарьковка).
7	Разместить на официальном сайте нормативно- правовые документы КДУ (порядок оценки качества работы КДУ на основании критериев эффективности и т.д.)
8	Повысить качество проведения культурно- массовых мероприятий (приобрести новую звукоусилительную, световую апааратуру)
9	Повысить заработную плату работникам учреждения.
10	Соблюдение температурного режима в зимний период в КДУ.

Приложение 1

к протоколу заседания общественного Совета

по независимой оценке качества оказания услуг

учреждениями культуры и учреждениями

дополнительного образования Змеиногорского района

от 18.10.2016 № 3

Показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей

	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
1.5				
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые на платной организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением	изучение мнения получателей услуг

				театров	
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг	
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	