

ПРОТОКОЛ №5

заседания **Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования при Комитете по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области**

г. Десногорск

09.12.2016г.

Председатель Общественного совета:

Гулинская Ольга Сергеевна

Член Союза журналистов России, корреспондент-ведущая радиостанции DLS-FM

Члены Общественного совета:

Желтышова Татьяна Георгиевна

Председатель общественной организации - Десногорской городской организации Смоленской областной организации всероссийского общества инвалидов

Журавлев Игорь Владимирович

Председатель Десногорского городского совета ветеранов войны и труда

Ромашенко Оксана Петровна

Представитель Совета молодых специалистов СМАТЭ «СМС».

Турченков Артем Валерьевич

Председатель Совета молодых специалистов Смоленского филиала учебно-тренировочного центра «Атомтехэнерго»

Присутствовали:

Михайлова И.Л. – председатель Комитета по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области;

Ренева Е.А. – ведущий специалист, инспектор по делам молодежи.

Повестка дня:

Результаты работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в отношении МБУ «Десногорская центральная библиотека», МБУ «Центральная детская библиотека».

Выступили:

- Журавлев Игорь Владимирович, председатель Десногорского городского совета ветеранов войны и труда, рассказавший о посещении учреждений культуры членами Общественного совета, Гулинская Ольга Сергеевна, Член Союза журналистов России, корреспондент – ведущая радиостанции DLS-FM, Михайлова И.Л., председатель «КК и МП» г. Десногорска.

Решили:

- Принять и утвердить результаты работы в 2016 году и рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры МБУ «Десногорская центральная библиотека», МБУ «Центральная детская библиотека».

Проголосовали: единогласно

Председатель Общественного совета

О.С. Гулинская

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МБУ «Десногорская центральная библиотека»**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)				
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	5	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	7	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
ИТОГО:		12	12		
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	5	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 организацией культуры. Услуги	от 0 до 5 баллов	5	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения				
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	4	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8,6	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пенная доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие	от 0 до 5 баллов	0	все организации культуры	наличие информации на

	электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения				м сайте организации культуры
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,4	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		39	32		
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,9	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	6,4	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		14	13,3		
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	6,9	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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	7	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
ИТОГО:		14	13,9		
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)				
5.1	Уровень удовлетворенности	от 0 до 5	4,8	все	изучение

	организации культуры в целом			культуры, за исключением театров	получателей услуг
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	5,9	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	5,7	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		21	16.4		

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МБУ «Центральная детская библиотека»**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показател я)	Оценк а	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)				
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	3	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	7	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
ИТОГО:		12	10		
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,7	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям	от 0 до 5 баллов	3	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте

	предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения				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	4	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8,2	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,6	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.6					

	билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	баллов		организации культуры	информации на официальном сайте организации культуры
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		39	23.5		
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,6	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	6,4	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		14	13		
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	7	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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	7	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
ИТОГО:		14	14		

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
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	5.8	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	4.3	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:		21	15.1		

Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры
МБУ «Десногорский центральная библиотека»

- 1) Предусмотреть на официальном сайте возможность оставлять комментарии и предложения получателей услуг;
- 2) Предусмотреть возможность продления срока возврата книг On-line
- 3) Проводить актуализацию информации на сайте bus.gov
- 4) Дополнить фотогалерею на официальном сайте
- 5) Пополнять на сайте информацию новостным рядом

Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры
МБУ «Центральная детская библиотека»

- 1) Предусмотреть на официальном сайте возможность оставлять комментарии и предложения получателей услуг;
- 2) Предусмотреть возможность продления срока возврата книг On-line
- 3) Проводить актуализацию информации на сайте bus.gov
- 4) Разместить на сайте информацию о платных услугах
- 5) на сайте учреждения разместить контакты руководящего состава с указанием номеров телефонов и адресов электронной почты, информацию о вышестоящей организации;
- 6) Актуализировать информацию о награждениях и достижениях библиотеки.