

ПРОТОКОЛ №4

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

25.11.2016г.

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

Ромащенко Оксана Петровна

Представитель Совета молодых
специалистов СМАТЭ «СМС».

Турченков Артем Валерьевич

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

Гулинская Ольга Сергеевна

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

Присутствовали:

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

Повестка дня:

Результаты работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в отношении МБУ «ГЦПМ и ДОО», г. Десногорска

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, Турченков Артем Валерьевич, Председатель Совета молодых специалистов Смоленского

Решили:

- Принять и утвердить результаты работы в 2016 году (Приложение №1) и рекомендации (Приложение №2) Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (МБУ «ГЦПМ и ДОО»).

Проголосовали: единогласно

Председатель Общественного совета



О.С. Гулинская

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МБУ «ГЦМ и ДОО»**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка	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	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	6	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 услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	4	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:			15	из 19 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в	от 0 до 5	5	все организации	изучение

	организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	баллов		культуры	мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	4	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	5	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	4	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/наличие бронирования электронных очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	0	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	0	театры	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:			18	из 30 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)				
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	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
ИТОГО:			7	из 7 баллов	
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	6.2	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	6.3	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
	ИТОГО:		12.5	из 14 баллов	
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	4.9	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	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	7.9	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей

					услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
ИТОГО:			25.8	из 30 баллов	

Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры
МБУ «ГЦНМ и ДОО» г. Десногорска

- 1) Обеспечить наполняемость сайта учреждения
- 2) Актуализировать афишу мероприятий
- 3) Разместить на сайте информацию о структуре учреждения с Ф.И.О. и контактной информацией
- 4) Разместить на официальном сайте план мероприятий по улучшению качества работы учреждения
- 5) Предусмотреть на сайте возможность оставлять отзывы и предложения потребителями услуг.