Протокол № 2

заседания общественного совета для оценки качества работы

муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению

24.03.2016

Присутствующие:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Аксенов Василий  Лукич | Председатель Общественного совета |
| 2. | Князева Любовь Егоровна | Секретарь Общественного совета |
| 3. | Жиганов Алексей Владимирович | Член Общественного совета |
| 4. | Фетисова Елена Валерьевна | Член Общественного совета |
| 5. | Сидоренко Любовь Петровна | Член Общественного совета |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов оценки учреждений культуры.
2. Утверждение предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты оценки учреждений культуры согласно Приложения № 1 к настоящему протоколу.

2. Утвердить перечень предложений согласно Приложения № 2 к настоящему протоколу.

3. Направить настоящий протокол в уполномоченный орган по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги.

Председатель

Общественного совета В. Л. Аксенов

Секретарь

Общественного совета Л.Е. Князева

Приложение № 1

к Протоколу заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 2 от 24.03.2016 г.

Результаты оценки МБУК КСР «БКовСП»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Способ оценки** | **Оценка** |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 4 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 3 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг | 0 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 4 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 0 |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 6 |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 0 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 7 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| Итоговая оценка по МБУК КСР «БКовСП» (баллов) | | | | 51 |

Результаты оценки МБУК «Ковалевский СДК».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Способ оценки** | **Оценка** |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 4 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 6 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 3 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 4 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 0 |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 6 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг | 6 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 4 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг | 4 |
| 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 | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг | 8 |
| Итоговая оценка по МБУК «Ковалевский СДК» (баллов) | | | | 49 |

Приложение № 2

к Протоколу заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 2 от 24.03.2016 г.

**Перечень предложений Общественного совета по улучшению качества оказания услуг населению учреждениями культуры подведомственных администрации Ковалевского сельского поселения**

1. Рекомендовать Директору МБУК «Ковалевский СДК»:
   1. Создать сайт учреждения и разместить на нем информацию согласно Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277.
   2. Усилить работу по информированию населения о новых мероприятиях проводимых учреждением;
   3. Усилить работу над созданием творческих групп и кружков
2. Рекомендовать Директору МБУК КСР «БКовСП»:
   1. Создать сайт учреждения и разместить на нем информацию согласно Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277.
   2. Рассмотреть возможность расширения перечня оказываемых услуг, в том числе оказываемых на платной основе;
   3. Рассмотреть возможность организации электронного каталога библиотеки на сайте учреждения;
   4. Рассмотреть введение электронных сервисов для посетителей, в том числе с помощью мобильных устройств.
   5. Усилить работу по информированию населения о новых изданиях поступающих в библиотечный фонд.