

Протокол № 1

заседания совещания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Должанского района Орловской области от 09.11.2015г.

Присутствовали: И.В.Половых, А.И.Писарев, Н.А.Смирнова, Н.Е.Лагунина, Е.В. Алёхина, А.И.Павлов

Отсутствовали: В. А. Дубовенко

Вопросы повестки дня:

1. Выборы председателя и заместителя председателя Общественного совета.

Решили:

- 1.1. Выбрать председателем совета - Половых Ирину Вячеславовну.

ЗА – 6; ПРОТИВ – 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ – 0

- 1.2. Выбрать заместителем председателя совета - Алёхину Елену Витальевну.

ЗА – 6; ПРОТИВ – 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ – 0

2. Определение перечня учреждений культуры, в отношении которых производится независимая оценка.

Решили:

В перечень учреждений культуры, в отношении которых в 2015 году производится независимая оценка качества оказания услуг, расположенных на территории Должанского района Орловской области вошли семь организаций:

- 1) Бюджетное учреждение культуры Должанского района Орловской области «Межпоселенческий Культурно-Досуговый Центр»;
- 2) Центральная районная библиотека – структурное подразделение казенного учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района»;
- 3) Районная детская библиотека - структурное подразделение казенного учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района»;
- 4) Бюджетное учреждение культуры Урыновского сельского поселения Должанского района Орловской области «Урыновский Культурно-Досуговый Центр»;
- 5) Урыновская сельская библиотека филиал казенного учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района»;
- 6) Вышне - Должанский СДК филиал бюджетного учреждения культуры Урыновского сельского поселения Должанского района Орловской области «Урыновский Культурно-Досуговый Центр»;
- 7) Вышне- Должанская сельская библиотека филиал казенного учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района».

ЗА – 6; ПРОТИВ - 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ -0.

3. Определение критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Решили:

3.1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 24)			
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
1.2.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
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	все организации культуры
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	все организации культуры
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры

	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		
2.4.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.6.	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.7.	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
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
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
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 46)			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
5.2.	Порядок оценки качества работы	от 0 до 6 баллов	все организации

	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		культуры
5.3.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5.	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

ЗА – 6; ПРОТИВ - 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ - 0.

4. Установить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Решили:

- 4.1. На 2015 год оценку качества оказания услуг организациями культуры провести с учетом мнения получателей услуг, изучения документации учреждения и оценки данных, размещённых в сети Интернет.
- 4.2. Предполагаемый график работы Общественного совета на 2015 год и последующий год:
Сбор Общественного совета – не реже 1 раза в квартал;
Отчетность по проделанной работе за год – 1 раз в год.
- 4.3. Утвердить план мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Должанского района (приложение).

ЗА – 6; ПРОТИВ - 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ - 0.

5. В 2015 году в качестве результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры представить в отдел культуры и архивного дела администрации Должанского района Оценочную таблицу по выбранным критериям оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

ЗА – 6; ПРОТИВ - 0; ВОЗДЕРЖАЛИСЬ - 0.

Секретарь Общественного совета -

Т.В.Глазкова