

ПРОТОКОЛ
Заседания Общественного Совета при администрации
Верхнехавского муниципального района

24 марта 2017г.

№ 2

Присутствовали:

1. Садовников Николай Николаевич
2. Саблин Василий Михайлович
3. Черкасова Татьяна Тимофеевна
4. Соловьев Николай Николаевич
5. Веневцев Александр Валентинович
6. Андреевская Валентина Викторовна
7. Казмина Людмила Владимировна
8. Колесников Михаил Григорьевич
9. Казьмина Людмила Владимировна
10. Гречанникова Татьяна Сергеевна
11. Иванникова Тамара Николаевна

Приглашенные: Маракаев А.Ф. – руководитель отдела культуры и архивного дела администрации Верхнехавского муниципального района

Председательствующий - Кондаурова Клавдия Ивановна огласила повестку заседания:

Повестка дня:

1. О проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в Верхнехавском муниципальном районе в 2017 году;
2. О размещении перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества работы в 2017 году на сайте администрации муниципального района и на bus.gov.ru .

Слушали: Казьмину Людмилу Владимировну:

- план проведения независимой оценки качества учреждений культуры Верхнехавского муниципального района в 2017г. (приложение 1)
- о перечне учреждений культуры, в отношении которых будет проводится независимая оценка качества в 2017г. (приложение 2).
- анкета оценки качества оказания услуг (приложение 3).
- анализ информации, размещенный на странице «Культура» официальных сайтах администраций сельских поселений Верхнехавского муниципального района (приложение 4).

- расчет значений по показателям, формируемых на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры (приложение 5).

Голосовали:

за – 11 человек

против – 0

воздержались – 0

В ходе обсуждения Совет решил: принять информацию к сведению. Утвердить перечень приложений. Разместить перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества работы в 2017 году на сайте bus.gov.ru до 5 апреля 2017г..

Председатель
Общественного Совета



К.И. Кондаурова

**План проведения независимой оценки качества учреждений культуры
Верхнехавского муниципального района в 2017г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Результаты	Срок реализа-ции	Ответствен ный исполнитель
1. Подготовка к проведению независимой оценки качества работы учреждений				
1.	Формирование перечня учреждений, оказывающих социальные услуги для проведения независимой оценки качества работы в сфере культуры. Размещение перечня учреждений культуры на сайте на сайте bus.gov.ru	Перечень учреждений, оказывающих услуги	март 2017 г.	Общественный совет
2. Проведение независимой оценки качества работы учреждений				
2.	Сбор информации, необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждений	Анкетирование, мониторинг и анализ сайтов учреждений культуры	Апрель-сентябрь 2017 года	Общественный совет
3.	Формирование отчетов и составление предложений по улучшению работы учреждений и размещение количественных результатов НОК (баллы) на сайте bus.gov.ru	Расчет значения показателей организации культуры	До 30 октября 2017 года	Общественный совет
3. Применение результатов независимой оценки качества				
4.	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения и устранению недостатков, выявленных в ходе НОК. Размещение результатов в разделе	План Мероприятий учреждений культуры по улучшению качества работы	до 01.12.2017г.	муниципальные учреждения культуры

	рассмотрения результатов НОК на сайте			
5.	Размещение Плана мероприятий на официальном сайте в сети «Интернет»	Информация на официальном сайте	до 01.12.2017г.	муниципальные учреждения культуры
3. Контрольные мероприятия независимой оценки качества				
	Контроль за выполнением Плана мероприятий по повышению качества работы учреждений, оцениваемых в 2017 году	Информация о выполнении Плана мероприятий	Постоянно	Общественный совет, Отдел культуры

**Учреждений культуры, в отношении которых будет проводиться
независимая оценка качества в 2017г.**

№ п/п	Учреждение культуры
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Парижскокоммунский СДК»
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Вишневыский сельский Дом культуры»
3.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сергеевский сельский Дом культуры»
4.	Казенное муниципальное учреждение культуры «Верхнехавский Дворец культуры»
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Малоприваловский сельский Дом культуры»
6.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Верхнеплавицкий сельский Дом культуры»
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Верхнелуговатский сельский Дом культуры»
8.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Александровский сельский Дом культуры»
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сухогаевский сельский клуб»
10.	Казенное муниципальное учреждение культуры «Углянский сельский Дом культуры»
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Верхнемазовский сельский Дом культуры»
12.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Малосамовецкий сельский Дом культуры»

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществляется «оператором», в качестве которого выступает **Общественный Совет при администрации Верхнехавского муниципального района.**

Анкета
оценки качества оказания услуг
МКУК « _____ » (наименование учреждения культуры)
Верхнехавского муниципального района

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы МКУК « _____ ». Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

- до 25 лет 26-40 лет 41-60 лет старше 60 лет

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ):

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ:

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно.

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ:

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски:

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарногигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации:

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями инвалидами:

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне):

1. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются.

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно.

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНОТЕХНИЧЕСКИМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ,
РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ
«ИНТЕРНЕТ»:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ
МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Дата заполнения _____

Данная анкета является приложением к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (приказ Министерства культуры РФ от «07» марта 2017г. № 261).

**Анализ информации, размещенный на странице «Культура» официальных
сайтах администраций сельских поселений Верхнехавского
муниципального района**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (<i>s</i>)		Наименование информационного объекта (<i>k</i>)		Уровень поисковой доступности и (Z_{iks}) в баллах	Уровень по факту
1.1. (<i>s</i> ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (<i>s</i> ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
		10	План по улучшению качества работы организации	1	

Расчет значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений
получателей услуг организацией культуры

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Совершенно не удобно		0
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2		
	нет	0		

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	
		Плохо, много нарушений	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	
		Плохо, много нарушений	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно	5,0	
		Плохо	2,5	
		Неудовлетворительно	0	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно	5,0	
		Плохо	2,5	
		Неудовлетворительно	0	
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>
	материалов организации культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0