

УТВЕРЖДАЮ:
**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
АДМИНИСТРАЦИИ СТАРОСТАНИЧНОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Буданов А.В.

ф.и.о.

ПРОТОКОЛ

расширенного заседания общественного совета по независимой
оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных
Администрации Старостаничного сельского поселения

Дата и время проведения заседания - «24» октября 2016 года

Место проведения – Администрация Старостаничного сельского поселения

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение результатов оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Старостаничного сельского поселения (Приложение №1), на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом анкетирования и опроса посетителей (Приложение №2), оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (Приложение №3), а так же оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, в том числе на страничке сайта Администрации Старостаничного сельского поселения (Приложение №4).

2. Рассмотрение предложений для включения в планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры, составленных на основании независимой оценки качества работы учреждений культуры Старостаничного сельского поселения.

УЧАСТНИКИ ЗАСЕДАНИЯ:

Общественный совет:

1. Буданов Андрей Викторович , председатель
2. Белоусов Дмитрий Гаврилович
3. Бодренко Владимир Иванович
4. Пирожкова Любовь Ивановна
5. Бондарев Петр Иванович
6. Сударкина Алла Афанасьевна
7. Галганова Светлана Юрьевна

Администрация Старостаничного сельского поселения:

1. Куртенок Николай Петрович –Глава Старостаничного сельского поселения.
2. Каргина Наталья Николаевна - ведущий специалист по ведению бухгалтерского учета сектора экономики и финансов администрации Старостаничного сельского поселения.

Руководители учреждений, прошедшие независимую оценку качества оказания услуг:

1. Погосова Лидия Александровна, директор муниципального бюджетного учреждения культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения».
2. Буравкова Елена Семеновна, директор муниципального бюджетного учреждения культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничная центральная библиотека».

ВЫСТУПЛЕНИЯ:

Члены общественного совета отметили, что уровень удовлетворенности качеством оказания услуг методом анкетирования и опроса посетителей (Приложение №2) находится на уровне МБУК ССП «Старостаничный СДК и КУ» 82,3 и МБУК ССП «СЦБ» 91,3%.

Буданов Андрей Викторович предложил утвердить итоги оценки деятельности учреждений культуры.

РЕШЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА:

1. Утвердить результаты оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Администрации Старостаничного сельского поселения (Приложение №1), на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом анкетирования и опроса посетителей (Приложение №2), оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (Приложение №3), а так же оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, в том числе на страничке сайта Администрации Старостаничного сельского поселения (Приложение №4).

2. Учреждениям, прошедшим независимую оценку качества оказания услуг, в срок до 15 января 2017 года разработать Планы мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры, составленные на основании независимой оценки качества.

Оценочный лист качества работы

Муниципальный район, поселение Старостаничное сельское поселение

Дата проведения исследования « 24 ноября 2016 г. »

Ф.И.О. Погосова Лидия Александровна

Наименование учреждения МБУК ССП «Старостаничный СДК и КУ»

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Наличие общей информации об учреждении на сайте (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	6
1.2.	Информирование о новых мероприятиях	7
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6
2.	Комфортность условий предоставлений услуг и доступность их получения	
2.0	Удобство пользования электронными ресурсами	0
2.1	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	2
2.2.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	3
2.3.	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	3
2.4.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	0

2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5
2.6.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/	0
3.	Время ожидания предоставления услуги	
3.1.	Простота/удобство электронного каталога	0
3.2.	Удобство графика работы организации культуры	7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	
4.1.	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	5
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным 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	5
5.2.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10
5.4.	Наличие информации о новых изданиях	5
5.5.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации	5

Оценочный лист качества работы

Муниципальный район, поселение Старостаничное сельское поселение

Дата проведения исследования « 24 октября 2016 г.

Ф.И.О. Буравкова Елена Семеновна

Наименование учреждения МБУК ССП «СЦБ»

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Наличие общей информации об учреждении на сайте (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	6
1.2.	Информирование о новых мероприятиях	7
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6
2.	Комфортность условий предоставлений услуг и доступность их получения	
2.0	Удобство пользования электронными ресурсами	0
2.1	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	2
2.2.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	4
2.3.	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	3
2.4.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	0

2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5
2.6.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/	0
3.	Время ожидания предоставления услуги	
3.1.	Простота/удобство электронного каталога	3
3.2.	Удобство графика работы организации культуры	7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	
4.1.	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	5
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным 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	5
5.2.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10
5.4.	Наличие информации о новых изданиях	5
5.5.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации	5

Приложение № 1

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Старостаничного сельского поселения от 24 ноября 2016 г.

Результаты оценки качества оказаний услуг учреждениями

№ п/п	Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг методом анкетирования и опроса посетителей, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, в том числе в разделе сайта Администрации Старостаничного сельского поселения, баллы	Итоговая оценка	Достижение максимального значения (%)
		Максимальное 80 (из приложения №2)	Максимальное 7 (из приложения №3)	Максимальное 40 (из приложения №4)	127	100%
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»	60,5	7	25,5	105,4	82,9
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничная центральная библиотека»	68,6	7	24,0	116,0	91,3

Приложение № 2

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Старостаничного сельского поселения от 24 ноября 2016 г.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом анкетирования и опроса посетителей

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом анкетирования и опроса посетителей														
Наименование учреждения	Показатели и значения оценки, баллы												Итоговое значение, баллы и %	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	80	100
максимальные значения	Информирование о новых мероприятиях и услугах	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Наличие дополнительных услуг для посетителей(места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учреждения и т.п.)	Удобство использования электронных сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям(в том числе и с помощью мобильных устройств)	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки(бронирования) билетов (абонементов)	Дорожеательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	80	100
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»													

МБУК ССП «Старостаничный СДК и КУ»	7	4	5	4	0	3	7	0	7	5	9	10	61	76,3
В ТОМ ЧИСЛЕ: Структурное подразделение: Диченский сельский Дом Культуры	7	4	4	4	0	3	7	0	7	5	9	10	60	76,2
ВСЕГО БАЛЛОВ	14	8	9	8	0	6	14	0	14	10	18	20	121	
СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ	7	4	4,5	4	0	3	7	0	7	5	9	10	60,5	72,9

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения

«Старостаничная центральная библиотека»

В ТОМ ЧИСЛЕ: Структурное подразделение: Старостаничная центральная библиотека	7	5	5	5	4	6	7	0	7	5	9	10	70	87,5
Старостаничная детская библиотека	7	5	5	5	4	6	7	0	7	5	9	10	70	87,5
Диченская сельская библиотека	6	4	5	5	2	6	7	0	7	5	9	10	66	82,5
ВСЕГО БАЛЛОВ	20	14	15	15	10	18	21	0	21	15	27	30	206	
СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ	6,5	4,6	5	5	3,3	6	7	0	7	5	9	10	68,6	85,75

Приложение № 3

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Старостаничного сельского поселения от 24 ноября 2016 г.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование критерия/показателя	Максимальное значение, баллы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничная центральная библиотека»
		Фактическое значение, баллы	
Общая информация об учреждении	1	1	1
Информация о государственном задании текущий финансовый год	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	1
ИТОГО:	7	7	7

Приложение №4

к Протоколу заседания Общественного совета по оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Старостаничного сельского поселения от 24 ноября 2016 г.

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, в том числе в разделе сайта Администрации Старостаничного сельского поселения

Наименование критерия/показателя	Максимальное значение, баллы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничный сельский Дом Культуры и клубные учреждения»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Старостаничного сельского поселения «Старостаничная центральная библиотека»
Итого:		Фактическое значение, баллы	
	100%		
	40		
1. Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1
Структура учреждения культуры	1	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1	1
Общая информация об учреждении:	1	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1	1

3.	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1	1
	Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры	1	1	1	1
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	0	0
	Ограничения по потребителям услуг	0,5	0	0	0
	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры	1	1	1	0
	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5	0	0
4.	Стоимость оказываемых услуг	0,5	0	0	0
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0	0	0
	Льготы	0,5	0	0	0
	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0	0	0
	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Наличие встроенной системы конкретного	0,5	0,5	0,5	0,5

	поиска по сайту				
	Бесплатность, доступность информации	0,5		0,5	0,5
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5		0,5	0,5
	Доступ к электронным базам данных учреждения культуры	0,5		0,5	0,5
	Дата и время размещения информации	0,5		0,5	0,5
	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0,5		0	0
5.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	2		0	0
	Электронная очередь/электронная запись в учреждении	1		0	0
	Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1		0	0
6.	Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях	1		1	1
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1		1	1
	Режим, график работы учреждения культуры	1		1	1
	Телефон учреждения культуры	2		0	0
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения				
	Онлайн-консультант учреждения культуры	1		0	0

	(система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)			
7.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте (страничке) учреждения)	1	0	0
	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры	1	0	0
	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1	1
	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения культуры	1	0	0
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры	1	1	1
	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения культуры	1	1	1
	ИТОГО:	40	25,5	24,0