

Протокол
заседания Общественного Совета
по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры,
подведомственными отделу культуры, молодёжи и спорта администрации
Гороховецкого района

от 26 июня 2016 года № 3

Председательствовала:

В.В. Башкирова – председатель Общественного Совета.

Присутствовали:

1. Жербина
Татьяна Ивановна - председатель Гороховецкого отделения
Владимирской областной общественной
организации «Дети войны».
2. Сорокина
Вера Владимировна - председатель Гороховецкого районного общества
Владимирской областной общественной
организации Всероссийского Общества инвалидов.
3. Чмых
Наталья Георгиевна - председатель Гороховецкой территориальной
профсоюзной организации работников культуры.
4. Шитова
Фаина Григорьевна - председатель местного отделения Владимирского
регионального отделения Общероссийской
общественной организации «Союз пенсионеров».

**Вопрос 1. О результатах независимой оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Молодёжный
культурно-досуговый центр «Ракета» Гороховецкого района Владимирской
области и Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого
района Владимирской области.**

Выступили: В.В. Башкирова, Чмых Н.Г.

Решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Молодёжный культурно-
досуговый центр «Ракета» Гороховецкого района Владимирской области
(приложение № 1).

2. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Современный культурный
центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области
(приложение № 2).

3. Утвердить Сводные результаты муниципальных учреждений культуры по результатам 1 полугодия 2016 года (приложение № 3).

4. Утвердить Сводные предложения по улучшению качества работы учреждения культуры Гороховецкого района за 1 полугодие 2016 года (приложение № 4).

Председатель

В.В. Башкирова

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Молодёжный культурно-досуговый центр «Ракета»
Гороховецкого района Владимирской области**

№ п/п	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			
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	4 балла	наличие информации на официальном сайте организации культуры или учредителя
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	0 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры или учредителя
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	19 баллов	10 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	5 баллов	изучение 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	0 баллов	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.	от 0 до 5 баллов	0 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	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			
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4 балла	изучение мнения получателей услуг
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	0 баллов	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	0 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	25 баллов	9 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	7 баллов	5 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	от 0 до 7 баллов	6 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	7 баллов	6 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4 балла	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	0 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры

5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8 баллов	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	30 баллов	21 балл	
	Всего:	88 баллов	51 балл	

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте
www.bus.gov.ru

Пункт приказа № 2515	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7 баллов

**Дополнительные показатели оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Молодёжный культурно-досуговый центр «Ракета»
Гороховецкого района Владимирской области**

№	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
1.6.	Информация о предстоящих культурно-массовых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	5 баллов
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	0 до 7 баллов	4 балла
	Итого:	14 баллов	9 баллов

**Итоговые результаты
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Молодёжный культурно-досуговый центр «Ракета»
Гороховецкого района Владимирской области**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворённости качеством услуг, баллы (максимальная оценка – 69 баллов)	Открытость и доступность информации об организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (максимальная оценка – 7 баллов)	Открытость и доступность информации об организации культуры на сайте организации или учредителя (максимальная оценка – 33 балла)	Итоговая оценка (сумма граф 3,4,5) (максимальная оценка – 109 баллов)
1	2	3	4	5	6
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный культурно- досуговый центр «Ракета» Гороховецкого района Владимирской области	61	7	4	72

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Современный культурный центр им. П.П. Булыгина»
Гороховецкого района Владимирской области**

№ п/п	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			
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 баллов	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	7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры
	Итого:	12 баллов	12 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4 балла	изучение 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 балла	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	от 0 до 5 баллов	5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	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			
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8 баллов	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4 балла	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	5 баллов	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	4 балла	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	39 баллов	34 балла	
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5 баллов	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	6 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	14 баллов	11 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	от 0 до 7 баллов	6 баллов	изучение мнения получателей услуг
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4 балла	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	от 0 до 6 баллов	5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	деятельности; план по улучшению качества работы организации			
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9 баллов	изучение мнения получателей услуг
	Итого:	21 балл	18 баллов	
	Всего:	92 балла	81 балл	

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте
www.bus.gov.ru

Пункт приказа № 2515	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7 баллов

**Дополнительные показатели оценки качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Современный культурный центр им. П.П. Булыгина»
Гороховецкого района Владимирской области**

№	Показатель	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)
1.6.	Информация о предстоящих культурно-массовых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	7 баллов
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	7 баллов
	Итого:		14 баллов

**Итоговые результаты
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Современный культурный центр им. П.П. Булыгина»
Гороховецкого района Владимирской области**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворённости качеством услуг, баллы (максимальная оценка – 74 баллов)	Открытость и доступность информации об организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (максимальная оценка – 7 баллов)	Открытость и доступность информации об организации культуры на сайте организации или учредителя (максимальная оценка – 33 баллов)	Итоговая оценка (сумма граф 3,4,5) (максимальная оценка – 113 баллов)
1	2	3	4	5	6
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области	64	7	31	102

Приложение № 3
к протоколу заседания Общественного Совета
при отделе культуры, молодёжи и спорта
администрации Гороховецкого района
от 26.06.2016 № 3

**Сводные результаты
муниципальных учреждений культуры по результатам 1 полугодия 2016 года**

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель оценки работы, баллы	Рейтинг учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный культурно-досуговый центр «Ракета» Гороховецкого района Владимирской области	72	2 место
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области	102	1 место

**Сводные предложения
по улучшению качества работы учреждения культуры Гороховецкого района
за 1 полугодие 2016 года**

№ п/п.	Наименование учреждения культуры	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный культурно-досуговый центр «Ракета» Гороховецкого района Владимирской области	Разместить на сайте учреждения следующую информацию: 1. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры. 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	72	до 01.09.2016	Молькова Ю.В.	Приведение сайта учреждения в соответствие с требованиями.

		<p>Обеспечить 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</p> <p>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, 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.</p> <p>Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди.</p> <p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).</p>				
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Современный культурный	Рассмотреть вопрос о возможности работы учреждения в выходные дни с целью обеспечения запросов читателей.	102	до 01.09.2016	Бусько Л.В.	Обеспечение более полного предоставления услуг и доступности их получения.

	центр им. П.П. Бульгина» Гороховецкого района Владимирской области					
--	--	--	--	--	--	--