Протокол № 3

Заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения

Светлоярского муниципального района Волгоградской области

|  |  |
| --- | --- |
| Дата проведения  | 18.12.2018г.  |
| Время проведения  | 11.00-12.00   |
| Место проведения с.РайгородУл. Советская 195  | кабинет главыРайгородского сельского поселения П.В.Аношин |
| Председательствующий Секретарь   | Устинова Н,,С.Веденина Т.А.  |
| Присутствовали | 4 человек |
| члены Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района | ., Виденина Т.А.,Хахалева Н.Г.,Алферов С.,Кубрякова Е.Н.  |
| Приглашенные участники заседания  |  Нитка С.А .директор МКУК»КДО Райгородского сельского поселения Ноздрина Н. руководитель МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник», руководитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий  |

Повестка заседания

1. О рассмотрении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области в 2018 году.

*Докладчик:*  Ноздрина Н.В., руководитель МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник», руководитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

1. О размещении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

*Докладчик:* Нитка С.А. – директор МКУК «КДО Райгородского сельского поселения»

По первому вопросу слушали:

 Ноздрина Н.В. ознакомила членов Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области с результатами независимой оценки оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2018 году. Отметила, что процедуру независимой оценки качества прошло 1 учреждение Райгородского сельского поселения культуры Светлоярского района по 2 направлениям: изучение уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и мониторинг официальных сайтов учреждений культуры.

Решили:

 Заслушав и обсудив повестку заседания, Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района решил:

 1. Информацию докладчика принять к сведению.

 2. Утвердить:

 2.1. результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района в 2018 году (приложение 1);

 2.2. итоговый рейтинг оцениваемых учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области (приложение 2);

2.3. предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждений культуры (приложение 3).

3. Руководителю муниципального учреждения культуры Райгородского сельского поселения Светлоярского муниципального района обеспечить разработку планов, включающих конкретные меры по улучшению качества предоставляемых услуг.

**Голосовали «За» - единогласно.**

 **По второму вопросу слушали:**

 Нитка С.А. ознакомила с работой по размещению информации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района в 2018 году.

 **Решили:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. МКУК «КДО Райгородского сельского поселения обеспечить размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района в 2018 году.

Приложение: на 3-х л.

Председатель председателя Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Н.С.Устинова

Секретарь Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Райгородского сельского поселения Т.А.Веденина

Приложение 1

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МКУК «КДо Райгородского сельского поселения»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон значений показателей | **ПОКАЗАТЕЛЬ** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) | **23** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **7** |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8** |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8** |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) | **27,9** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **5,3** |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **5,3** |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **3,6** |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,6** |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **5,1** |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) | **17,9** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,5** |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,4** |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) | **19,3** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,9** |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,4** |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) | **30** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **7,4** |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **6,2** |
| 5.3. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,3** |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,1** |

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МКУК «Светлоярский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон значений показателей | **ПОКАЗАТЕЛЬ** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) | **26,8** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,8** |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8** |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9** |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) | **37,9** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,3** |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **6,3** |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **5,6** |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,6** |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,1** |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) | **17,9** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,5** |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,4** |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) | **19,2** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,8** |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **9,4** |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) | **33** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,4** |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,2** |
| 5.3. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,3** |
| 5.4. | Разнообразие творческих групп | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0 - 10 | **8,1** |

Приложение 2

Итоговый рейтинг оцениваемых учреждений культуры Райгородского сельского поселения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Количество баллов | Место рейтинга |
| МКУК «КДО Райгородского сельского поселения | 98,9 | - |

Приложение 3

**Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг оцениваемых учреждений культуры Райгородского сельского поселения**

**МКУК «КДО Райгородского сельского поселения»**

1. Принять меры по совершенствованию сайта учреждения, разместить недостающую информацию по нормативно-правовым документам, о деятельности структурных подразделений учреждения.
2. Участвовать в конкурсных и проектных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений.