

## ПРОТОКОЛ №1

заседания Общественного Совета при отделе культуры и молодёжи, туризма, физической культуры и спорта администрации Парфеньевского муниципального района Костромской области для организации независимой оценки качества работы подведомственных учреждений

6 апреля 2015 г.

с. Парфеньево

### ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Гаврилиди Екатерина Александровна | - заместитель директора МКУК «Централизованная клубная система» Парфеньевского муниципального района;   |
| Добрынина Галина Ивановна         | - ответственный секретарь редакции общественно-политической газеты «Парфеньевский вестник» (по согласованию);   |
| Езерская Татьяна Александровна    | - председатель Совета женщин Парфеньевского муниципального района (по согласованию);  |
| Жданова Ирина Николаевна          | - председатель координационного совета профсоюзов Парфеньевского муниципального района (по согласованию);   |
| Колчина Светлана Валерьевна       | - директор Парфеньевского литературно-художественного музея – филиала ГУК «Костромской государственной историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» (по согласованию); |
| Михайлов Станислав Николаевич     | - член Союза писателей России, член литературного объединения «Надежда» (по согласованию);  |
| Чудецкая Лариса Владимировна      | - депутат Совета депутатов Парфеньевского сельского поселения Парфеньевского муниципального района (по согласованию).   |
| Шилова Галина Борисовна           | - председатель профсоюзного комитета работников культуры Парфеньевского   |

муниципального района.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. О формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Парфеньевского муниципального района Костромской области, оказывающих социальные услуги и рассмотрение показателей оценки качества их работы.

**СЛУШАЛИ:**

Смирнову Е.Б., заведующего отделом культуры и молодёжи, туризма, физической культуры и спорта администрации Парфеньевского муниципального района Костромской области о формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры. Рассмотрели показатели оценки качества работы учреждений культуры.

**РЕШИЛИ:**

Утвердить показатели эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры Парфеньевского муниципального района Костромской области для проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Парфеньевского муниципального района Костромской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

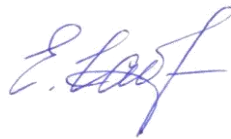
Утвердить анкету для проведения опроса о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры Парфеньевского района.

Председатель Общественного Совета



Г.Б. Шилова

Секретарь



Е.А. Гаврилиди

Приложение 1  
УТВЕРЖДЕНЫ  
заседанием Общественного Совета при  
отделе культуры и молодёжи, туризма,  
физической культуры и спорта  
администрации Парфеньевского  
муниципального района Костромской  
области для организации независимой  
оценки качества работы  
подведомственных учреждений  
от « 6 » апреля 2015 г. №1

**Показатели оценки качества работы муниципальных учреждений, отделу культуры и молодежи, туризма, физической культуры и спорта администрации Парфеньевского муниципального района Костромской области, оказывающих услуги в сфере культуры**

	Наименование показателя	Расчетная формула	Источник информации
<b>I</b>	<b>БИБЛИОТЕКИ</b>		
	Показатели, характеризующие качество работы библиотеки		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 балла	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Д <sub>к</sub> =1 – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; Д <sub>к</sub> =0 – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Доля обоснованных жалоб получателей услуг	$K_y = \frac{Ж_0}{\dots} * 100 \%$	Внутренняя отчетность учреждения

		<b>Ж</b>	
		Жо – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период; Ж – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период	
4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$	Опрос потребителей
		где $O_y$ – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; $O$ – общее число опрошенных получателей услуг	
5.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$	Опрос потребителей
		где $O_{\text{комф.}}$ – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; $O$ – общее число опрошенных получателей услуг	
<b>Показатели, характеризующие результативность работы библиотеки</b>			
6.	Динамика посещаемости библиотеки	$P_b = \frac{P_{OГ}}{P_{OГ-1}} * 100 \%$	Формы федерального статистического наблюдения №6-НК
		где $P_{OГ}$ – число посещений библиотеки в отчетном году; $P_{OГ-1}$ – число посещений библиотеки в предшествующем году	
7.	Динамика посещаемости сайта библиотеки в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_{п} = \frac{P_c}{P_{c-1}} * 100 \%$	Внутренняя отчетность учреждения
		где $P_c$ – число посещений сайта в отчетном году; $P_{c-1}$ – число посещений сайта в предшествующем отчетному году	
<b>II</b>	<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ</b>		
	<b>Показатели, характеризующие качество работы образовательных учреждений</b>		
1.	Уровень информирования населения		Экспертная

	(наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, наличие и доступность информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	$D_k=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц; $D_k=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	Экспертная оценка
3.	Доля обоснованных жалоб получателей услуг	$K_y = \frac{Ж_о}{Ж} * 100 \%$ <p>Ж<sub>о</sub> – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период;  Ж – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период</p>	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O<sub>y</sub> – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг;  O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
5.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{комф.}}{O} * 100 \%$ <p>где O<sub>комф.</sub> – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными;  O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<b>Показатели, характеризующие результативность работы образовательных учреждений</b>			
6.	Коэффициент стабильности	$K_o = \frac{O_{кр}}$	Внутренняя

	контингента обучающихся	$\frac{O_{\text{нп}}}{O_{\text{кг}}}$ где $O_{\text{кг}}$ – число обучающихся за отчетный период (среднесписочное); $O_{\text{нп}}$ – число обучающихся в аналогичный период прошлого года (среднесписочное)	отчетность учреждения
7.	Доля обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов (показатель за исключение ОГБОУ «Областной учебно-методический центр»)	$K_{\text{л}} = \frac{O_{\text{л}}}{O_{\text{к}}} * 100 \%$ где $O_{\text{л}}$ – число обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов в отчетном году; $O_{\text{к}}$ – количество обучающихся в учреждении среднего профессионального образования, принявших участие в фестивалях, конкурсах по различным видам искусств в отчетном году	Внутренняя отчетность учреждения
8.	Динамика численности участников мероприятий, проведенных учреждением (показатель для ОГБОУ «Областной учебно-методический центр»)	$D_{\text{м}} = \frac{M_{\text{ог}}}{M_{\text{ог-1}}} * 100 \%$ где $M_{\text{ог}}$ – количество участников мероприятий в отчетном году; $M_{\text{ог-1}}$ – количество участников мероприятий в предшествующем году	Внутренняя отчетность учреждения
9.	Динамика посещаемости сайта образовательного учреждения в отчетном году по сравнению с предыдущим	$D_{\text{п}} = \frac{П_{\text{с}}}{П_{\text{с-1}}} * 100 \%$ где $П_{\text{с}}$ – число посещений сайта в отчетном году; $П_{\text{с-1}}$ – число посещений сайта в предшествующем отчетному году	Внутренняя отчетность учреждения
<b>III</b>	<b>ТЕАТРАЛЬНЫЕ И КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>		
	Показатели, характеризующие качество работы театрально-концертных учреждений		
1.	Уровень информирования населения (наличие стендов - 1 балл, доступность информации о проводимых мероприятиях - 1 балл, доступность и обновляемость информации в сети Интернет - 1 балл)	1-3 баллов	Экспертная оценка
2.	Доступность (инфраструктуры) учреждения для лиц с ограниченными возможностями	$D_{\text{к}}=1$ – если учреждение оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья или использует альтернативные способы предоставления услуг данной категории лиц;	Экспертная оценка

	здоровья	$D_k=0$ – если учреждение не оборудовано средствами для доступа в учреждение людей с ограниченными возможностями здоровья;	
3.	Доля обоснованных жалоб получателей услуг	$K_y = \frac{Ж_0}{Ж} * 100 \%$ <p>Ж<sub>0</sub> – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период; Ж – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период</p>	Внутренняя отчетность учреждения
4.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг	$K_y = \frac{O_y}{O} * 100 \%$ <p>где O<sub>y</sub> – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
5.	Уровень комфортности учреждения	$K_y = \frac{O_{\text{комф.}}}{O} * 100 \%$ <p>где O<sub>комф.</sub> – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными; O – общее число опрошенных получателей услуг</p>	Опрос потребителей
<b>Показатели, характеризующие результативность работы театральных и концертно-зрелищных учреждений</b>			
6.	Наполняемость зрительного зала	$H = \frac{Ч_3}{Ч_м * В_3} * 100 \%$ <p>Ч<sub>3</sub> – численность зрителей на мероприятиях, проведенных собственными силами; Ч<sub>м</sub> – численность мероприятий, проведенных собственными силами; В<sub>3</sub> – вместимость зала</p>	Формы федерального статистического наблюдения №9-НК, №12-НК
7.	Охват населения области услугами театральных и концертно-зрелищных организаций	$O_{TK} = \frac{\Pi}{H_0}$	Формы федерального статистического

		где П – численность зрителей на мероприятиях, проведенных в пределах Костромской области; Н <sub>0</sub> – население области	наблюдения №9-НК, №12-НК
8.	Количество полученных в отчетном году наград на региональных, межрегиональных, всероссийских и международных конкурсах / фестивалях		Внутренняя отчетность учреждения

\*Показатели, учитывающие долю от общего числа, исчисляются в процентах, при этом значение показателя, равное 100% учитывается как 1 балл, значение показателя мене 100% учитывается как доля балла в соответствующем пропорциональном соотношении (например, 90% = 0,9 балла; 50% = 0,5 балла)



**Анкета**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

Дата анкетирования \_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, посвященном оценке качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

2. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

3. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

---

---

---

---

---

Спасибо за участие!