

ПРОТОКОЛ №2

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

25 сентября 2015 г.

с. Парфеньево

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Гаврилиди Екатерина Александровна	- заместитель директора МКУК «Централизованная клубная система» Парфеньевского муниципального района;
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 государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» (по согласованию);
Михайлов Станислав Николаевич	- член Союза писателей России, член литературного объединения «Надежда» (по согласованию);
Шилова Галина Борисовна	- председатель профсоюзного комитета работников культуры Парфеньевского муниципального района.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об изменении показателей при формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Парфеньевского муниципального района Костромской области, оказывающих социальные услуги и рассмотрение показателей оценки качества их работы.
2. Утверждение новой формы анкет для сбора информации от потребителей услуг.

СЛУШАЛИ:

Смирнову Е.Б., заведующего отделом культуры и молодёжи, туризма, физической культуры и спорта администрации Парфеньевского муниципального района Костромской области об изменении показателей для формирования

независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры. Рассмотрели показатели оценки качества работы учреждений культуры, а также форму анкет для 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.

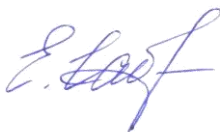
Определили дату следующего собрания на Совета на 2 ноября 2015 года.

Председатель Общественного Совета



Г.Б. Шилова

Секретарь



Е.А. Гаврилиди

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 подведомственного учреждения культуры субъекта РФ					
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	все организации культуры	
	1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	
	1.5	Информирование о новых мероприятиях	0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	
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	все организации культуры	
	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	все организации культуры	
	2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	

		<p>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.</p> <p>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>			
	2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	
	2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	
	2.7	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	
	2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	
3. Время ожидания предоставления услуги	3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	
	3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	
	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	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	

		организации			
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	
	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	все организации культуры	
	5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	
	5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	
	5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	
6. Наименование дополнительного критерия					

**Анкета для сбора информации о качестве услуг учреждений культуры
Детская школа искусств**

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений):

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2. Транспортная и пешая доступность организации культуры:

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств):

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4. Удобство графика работы организации культуры:

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

5. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

7. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. Наименование дополнительного критерия

Дополнительный показатель _____

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Анкета для клубных учреждений

1. Информирование о новых (предстоящих) мероприятиях:

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений):

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3. Транспортная и пешая доступность организации культуры:

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств):

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

5. Удобство графика работы организации культуры:

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

6. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

7. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

8. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

9. Качество проведения культурно-массовых мероприятий:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Наименование дополнительного критерия

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Анкета библиотеки

Читатели, коллеги, друзья!

Просим Вас принять участие в опросе по оценке качества оказания услуг в Парфеньевской центральной библиотеке им. С.В.Максимова

Оцените качество работы библиотеки и предоставляемых услуг в баллах (обведите нужный вариант ответа)

1. Удобство графика работы библиотеки.

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

2. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

3. Комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4. Наличие информации о новых книгах.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Наличие и стоимость дополнительных услуг библиотеки.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. Транспортная и пешая доступность организации культуры.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

7. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

8. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

