

**Протокол
заседания Общественного совета
при Комитете культуры администрации муниципального района
«Читинский район» в 2017 году**

№1

29.03.2017 г.

Председательствующий: Семёнова Т.С.

Секретарь: Гусейнова М.А.

Присутствовали: Шишкина Лариса Валерьевна, Викулова Татьяна Владимировна, Балбекина Кристина Сергеевна.

Приглашенные: Павлова Л.П., Голобокова О.А., Ананьев Д.В.

Повестка заседания

1. О внесении изменений в методические рекомендации о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261 «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»,
2. Утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
3. Утверждение анкеты по оценке качества услуг учреждениями культуры.
4. Утверждение перечня учреждений культуры, в которых будет проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

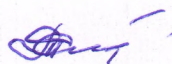
По первому вопросу слушали Павлову Л.П. о внесении изменений в методические рекомендации о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

По следующим вопросам слушали Гусейнову М.А. о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры; по анкете по оценке качества услуг учреждениями культуры, о перечне учреждений культуры для проведения независимой оценки качества в 2017 году в муниципальном районе «Читинский район».

Решили:

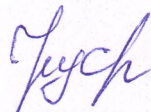
1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приложение 1).
2. Утвердить анкету по оценке качества услуг учреждениями культуры (приложение 2).
3. Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества в 2017 году в муниципальном районе «Читинский район» (приложение 3).

Председательствующий на заседании



Семёнова Т.С.

Секретарь



Гусейнова М.А.

Приложение 1
к протоколу заседания Общественного совета
при Комитете культуры администрации
муниципального района «Читинский район»
№ 1 от 29.03.2017

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
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
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	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

	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)			
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
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
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
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
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
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
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки	0 - 10

		услуг	культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
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
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
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
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
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
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
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
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,	0 - 10

			кинотеатры, иные организации культуры	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
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

АНКЕТА

по оценке качества услуг учреждений культуры
Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы муниципальных учреждений культуры.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно
6. **ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются
9. **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА**

ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ

ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ

О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ

ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Перечень учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом при Комитете культуры администрации муниципального района «Читинский район» проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году

1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» муниципального района «Читинский район»
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый библиотечно-информационный центр» «Родник» г.п. «Новокручининское»
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-досуговый центр» «Александровский сад» с.п. «Александровское»
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационный досуговый центр» «Успех» с.п. «Верх-Читинское»
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальной культуры и спорта» с.п. «Угданское»
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-досуговый центр» «Санга» с.п. «Сохондинское»
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-библиотечный досуговый центр» «Вдохновение» с.п. «Маккавеевское»
8.	Муниципальное учреждение культуры «Информационно- библиотечный досуговый центр» «Надежда» с.п. «Новотроицкое»
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный досуговый центр» «Калейдоскоп» с.п. «Шишкинское»