

Протокол № 2
заседания рабочей группы для оценки качества работы
муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации
Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги
населению

22.03.2016

Присутствующие:

1.	Подлужный Николай Алексеевич	Председатель Рабочей группы
2.	Качурец Галина Ивановна	Секретарь Рабочей группы
3.	Шапошников Геннадий Васильевич	Член Рабочей группы
4.	Тищенко Нина Вениаминовна	Член Рабочей группы

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов оценки учреждений культуры.
2. Утверждение предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты оценки учреждений культуры согласно Приложения № 1 к настоящему протоколу.
2. Утвердить перечень предложений согласно Приложения № 2 к настоящему протоколу.
3. Направить настоящий протокол в уполномоченный орган по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги.

Председатель
Рабочей группы

Н.А. Подлужный

Секретарь
Рабочей группы

Г.И. Качурец

Приложение № 1

к Протоколу заседания рабочей группы для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 2 от 22.03.2016 г.

Результаты оценки МБУК КСР «ЦБВсп»

п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Оценка
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	4
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	3
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 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	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	4

	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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	5
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	информации на официальном сайте организации культуры	0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	0
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	7
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	0
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	7
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	7
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	5
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5

5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	6
Итоговая оценка по МБУК КСР «ЦБВсп» (баллов)				63

Результаты оценки МБУК «ВСДК»

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки	Оценка
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	6
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	5
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	3
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 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	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры	4

	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	изучение мнения получателей услуг	5
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	0
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	6
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг	6
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	7
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг	4
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	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг	5
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг	7
Итоговая оценка по МБУК «ВСДК» (баллов)				73

Рабочая группа по независимой оценке качества услуг МБУК КСР «ЦБВсп» и МБУК «ВСДК» проведя заседание по оценке качества предоставляемых услуг, оценили качество услуг с оценкой «хорошее».

Анализируя полученные результаты, Рабочая группа пришла к выводу, что потребители услуг МБУК КСР «ЦБВсп» и МБУК «ВСДК» предоставляют широкий спектр возможностей населению всех возрастов для проведения культурного досуга, ориентируясь на личные интересы, творческие наклонности, доступность библиотечного фонда.

Приложение № 2

к Протоколу заседания рабочей группы для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 2 от 22.03.2016 г.

Перечень предложений Рабочей группы по улучшению качества оказания услуг населению учреждениями культуры подведомственных администрации Владимировского сельского поселения

1. Предложить коллективу МБУК «ВСДК»:1.1. Увеличить уровень информирования населения о новых мероприятиях проводимых учреждением;
 - 1.2. Усилить работу над созданием творческих групп и кружков;
 - 1.3. Разместить на сайте учреждения информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг.
2. Рекомендовать Директору МБУК КСР «ЦБВсп»:
 - 2.1. Рассмотреть возможность расширения перечня оказываемых услуг, в том числе оказываемых на платной основе;
 - 2.2. Рассмотреть возможность организации электронного каталога библиотеки на сайте учреждения;
 - 2.3. Рассмотреть расширение электронных сервисов для посетителей, в том числе с помощью мобильных устройств.
 - 2.4. Разместить на сайте учреждения информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг;
 - 2.5. Увеличить уровень информирования населения о новых изданиях поступающих в библиотечный фонд.