**Протокол № 2**

**Заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата проведения** | 22.04.2016г. |
| **Время проведения** | 10.00-11.00 |
| **Место проведения** | Зал заседаний администрации  Светлоярского муниципального района |
| **Председатель Секретарь** | Любимова Л.П.  Вострикова О.И. |
| **Присутствовали** | 8 человек |
| **члены Общественного**  **совета по независимой**  **оценке качества оказания**  **услуг учреждениями**  **культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района** | Вострикова О.И., Звездилина Л.И., Лазуренко И.С., Любимова Л.П. Трофимова Л.В., Тимофеева И.Н. Зверева Л.В., Меньшакова Н.В. |
| **Приглашенные участники**   **заседания** | Кумскова Е.А. – начальник отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района;  Бунина Г.Н. - заместитель начальника отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района. |

**Повестка заседания**

1.Рассмотрение плана-графика на 2016 г. по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района. 2. Определение перечня организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Светлоярского муниципального района, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы. 3. Утверждение анкет опроса потребителей услуг учреждений культуры Светлоярского муниципального района.

*Докладчик:* Бунина Г.Н., заместитель начальника отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района – *20 минут.*

*Обсуждение, принятие решения – 20 минут. Продолжительность заседания – 40 минут.*

1. **Слушали:**

Бунину Г.Н. представила план-график по проведению независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района в 2016 году. Внесла на рассмотрение Общественного совета учреждения культуры, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы и анкеты опроса потребителей услуг организаций культуры.

1. **Решили:**

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

1. Утвердить план-график независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района (приложение 1).
2. Определить перечень организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Светлоярского муниципального района, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы (приложение 2).
3. Утвердить анкеты опроса потребителей услуг учреждений культуры Светлоярского муниципального района (приложение 3).

Председатель Общественного совета Любимова Л.П.

Секретарь Общественного совета Вострикова О.И.

Приложение 1

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 22.04.2016 № 2

**План-график**

**по проведению независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района Волгоградской области в 2016 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | | **Наименование**  **мероприятия** | | | **Результат** | **Срок**  **реализа-ции** | **Ответственный исполнитель** | |
| **1. Подготовка к проведению независимой оценки качества**  **работы учреждений** | | | | | | | |
| 1 | | Определение перечня организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Светлоярского муниципального района, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы. | | | Перечень учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры | II-й квартал 2016 г. | Общественный совет | |
| 2 | | Утверждение критериев и показателей по проведению независимой оценке качества работы муниципальных учреждений в сфере культуры в 2016 году | | | Перечень показателей и критериев для проведения независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры | II-й квартал 2016 г. | Общественный совет | |
| 3 | | Утверждение анкет опроса потребителей услуг учреждений культуры Светлоярского муниципального района | | | Перечень анкет | II- й квартал 2016 г. | Общественный совет | |
| **II. Проведение независимой оценки качества работы учреждений** | | | | | | | |
| 4 | Сбор информации, необходимой для проведения независимой оценке качества работы учреждений культуры | | | | Анкетирование, анализ сайтов, документов учреждения | апрель – июнь 2016 года | Оператор, советы учреждения культуры |
| 5 | Формирование отчетов учреждений и составление предложений по совершенствованию деятельности оцениваемых учреждений | | | | Отчеты Общественных советов | III-й квартал 2016 года | Общественные советы |
| 6 | Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры | | | | Создание сайтов организаций культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района | II-й квартал 2016года | Администрации поселений района, учреждения культуры  Светлоярского района |
| 7 | Заполнение карт оценки учреждений и предложений по совершенствованию деятельности | | | | Карты оценки | III-й квартал 2016года | Общественные советы |
| 8 | Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности.  Составление предложений по совершенствованию работы оцениваемых учреждений | | | | Предложения  по улучшению качества работы учреждений | По завершению проверки | Общественный совет |
| 9 | Размещение на официальном сайте администрации Светлоярского муниципального района в сети «Интернет», [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)  1) результатов мониторинга и рейтингов;  2) предложений Общественного совета по улучшению качества работы учреждений культуры | | | | Информация  на официальном портале | По завершению проверки | Администрации поселений района, отдел по делам молодежи, культуре. спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района |
| **III. Применение результатов независимой оценке качества** | | | | | | | |
| 10 | | Организация рассмотрения предложений по повышению качества услуг подведомственных учреждений | Предложения по оценке качества услуг | | | III-й квартал 2016 года | Администрации поселений, отдел по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 11 | | Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения | План мероприятий | | | III-й квартал 2016 года | Администрации поселений, Общественные советы, отдел по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 12 | | Размещение Плана мероприятий на официальном сайте в сети «Интернет» | Информация на официальном сайте | | | IV квартал 2016 года | Администрации поселений, Общественные советы, отдел по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| **IV. Контрольные мероприятия независимой оценки качества** | | | | | | | |
| Контроль за выполнением Плана мероприятий по повышению качества работы учреждений, оцениваемых в 2016 году | | | | Информация о выполнении Плана мероприятий | | IV квартал  2016 года | Администрации поселений,  отдел по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района |

Приложение 2

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 22.04.2016 № 2

**Перечень организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Светлоярского муниципального района, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Адрес |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светлоярский центр культуры и досуга» | 404171, Волгоградская область, р.п.Светлый Яр, ул. Сидорова, 7 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Светлоярского муниципального района» | 404171, Волгоградская область, р.п.Светлый Яр, ул.Советская, д.65 |

Приложение 3

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 22.04.2016 № 2

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (библиотека)**

Порядковый номер анкеты (**не заполнять)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 2. | Как Вы можете оценить стоимостьдополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по 10-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 3. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 6-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 4. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. | Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 8-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 6-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 9. | Как Вы оцениваете наличие информации о новых изданиях по 11-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (КДУ)**

Порядковый номер анкеты (не заполнять)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы оцениваете информирование о новых мероприятиях организации культуры по 7-ми балльной системе, есть ли виртуальные экскурсии по организации культуры?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 5-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 3. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 5-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 4. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 5-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 7-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 7-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 5-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 8. | Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам организации культуры по 9-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 9. | Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий организации культуры по 10-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (музей)**

Порядковый номер анкеты (не заполнять) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры по 6-ти балльной системе, есть ли виртуальные экскурсии по организации культуры?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 2. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 3. | Предлагает ли организация культуры дополнительные услуги (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)? Оцените по 9-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 4. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 6-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 6. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Насколько удобна для Вас процедура покупки (бронирования) билетов организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 8-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 7-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 10. | Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий по 4-х балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 |
| 11. | Как Вы оцениваете разнообразие экспозиций организации культуры по 3-х балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 2 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***