Отдел по культуре и спорту
Администрации муниципального образования
"Новодугинский район" Смоленской области

ПРИКАЗ
по основной деятельности
от «20» марта 2017 года № 91
с. Новодугино

О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системой» и МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени В.В.Докучаева» расположенными на территории муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

п р и к а з ы в а ю:

1. Создать Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» и МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени В.В.Докучаева» при отделе по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – Общественный совет).
2. Утвердить состав Общественного совета согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
3. Утвердить Положение об Общественном совете согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

Начальник отдела по культуре и спорту
Администрации муниципального образования
«Новодугинский район» Смоленской области А.Л.Кольцов

Приложение № 1 к приказу начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области
от 20.03.2017 г. № 91

СОСТАВ
Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системой» и МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени В.В.Докучаева» при отделе по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области

Члены общественного совета:

Борщев Альберт Дмитриевич - Председатель Новодугинской районной организации Всероссийского общества инвалидов

Мудрак Николай Петрович - Заместитель председателя Общественного совета

Черкесова Елена Сергеевна - Председатель Новодугинской районной организации Российского профессионального союза работников культуры (секретарь совета)

Черкесова Татьяна Викторовна – Пенсионерка

Киримова Любовь Ивановна - Агент Росгосстраха

Приложение № 2 к приказу начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области
от 20.03.2017 г. № 91

ПОЛОЖЕНИЕ

«Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системой» и МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени В.В.Докучаева» при отделе по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области»

1.Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регламентирует и определяет компетенцию, порядок формирования и деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» и МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени В.В.Докучаева» расположенными на территории Новодугинского района, при отделе по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее - Общественный совет).

1.2. Общественный совет является постоянно действующим коллегиальным и экспертно-консультативным органом при отделе по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – Отдел).

1.3. Общественный совет создается в целях реализации на территории Новодугинского района принципа демократического, государственно-общественного характера управления культурными процессами, обеспечения открытости деятельности организаций культуры.

1.4. Общественный совет осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, в соответствии Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными законами, иными областными нормативными правовыми актами, в том числе настоящим Положением.

1.5. Положение об Общественном совете, его состав утверждаются и изменяются приказом начальника отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области.

1.6. Решения Общественного Совета, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, носят рекомендательный характер.

1.7. Организационное и техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет отдел по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области.

2. Задачи Общественного совета.

2.1. Основными задачами Общественного Совета являются:

2.1.1. Формирование перечня учреждений, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

2.1.2. Определение критериев эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

качество предоставляемых услуг:

- учреждения образования - доля обучающихся, доведенных до выпуска;
- культурно-досуговые учреждения - стабильность численности клубных формирований;
- музеи - количество экспонируемых музейных предметов;
- библиотечная система - удовлетворенность качеством библиотечного фонда.

2.1.3. Установление порядка оценки качества работы учреждения, на основании определенных критериев эффективности работы учреждений.

2.1.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

3. Права Общественного совета.

3.Общественный совет имеет право:

3.1. Приглашать на свои заседания должностных лиц органов государственной власти, руководителей организаций культуры, в том числе подведомственных учреждений Отделу.

3.2. Проводить независимую оценку качества оказания услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» и МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени В.В.Докучаева» включенными в Перечень (в отношении одних и тех же организаций культуры независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);

3.3. Устанавливать при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

3.4. Запрашивать в установленном порядке у Отдела информацию, необходимую для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

3.5. Направлять в Отдел результаты независимой оценки качества оказания услуг.

4. Порядок формирования Общественного совета.

4.1. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности из числа представителей общественных организаций.

4.2. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и безвозмездной основе.

4.3. Количественный и персональный состав Общественного состава утверждается приказом начальника Отдела.

4.4. В состав Общественного совета входят председатель Общественного совета, заместитель председателя общественного совета, секретарь Общественного совета и члены Общественного совета.

4.5. Срок полномочий Общественного совета составляет три года.

4.6. Председатель Общественного совета, заместитель председателя Общественного совета и секретарь Общественного совета избираются членами Общественного совета из их числа на первом организационном собрании Общественного совета простым большинством голосов (от общего числа присутствующих членов Общественного совета) путем открытого голосования на срок полномочий данного Общественного совета.

4.7. Исключение из состава Общественного совета производится по общему решению его членов.

4.8. В отсутствие председателя Общественного совета (отпуск, болезнь, командировка и т.д.) его обязанности исполняет заместитель председателя Общественного совета.

5. Организация деятельности Общественного совета.

5.1. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся по мере необходимости. По вопросам, требующим срочного рассмотрения, допускается проведение заочных голосований.

5.2. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета. В случае невозможности лично принять участие в заседании Общественного совета член Общественного совета уведомляет об этом Председателя и делегирует свои полномочия доверенному лицу, которое принимает участие в голосовании по вопросам повестки соответствующего заседания.

5.3. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвует не менее половины членов совета.

5.4.Заседания Общественного совета проводятся не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года;

5.5. Члены Общественного совета информируются Председателем о повестке дня, сроке и месте проведения заседания Общественного совета не позднее, чем за 5 рабочих дней до дня его проведения, а в случае проведения заочного заседания - не позднее, чем за 2 рабочих дня до дня его проведения. Не позднее, чем за 2 рабочих дня до дня проведения заседания Общественного совета, членам Общественного совета направляются необходимые материалы по вопросам повестки.

5.6. Заседания Общественного совета проводит Председатель, при его отсутствии - Заместитель.

5.7. Решения Общественного совета принимаются открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета.

5.8. При равенстве голосов Председатель имеет право решающего голоса.

5.9. Лица, не являющиеся членами Общественного совета, приглашенные для участия в заседании, не принимают участия в голосовании по вопросам заседания.

5.10. Решения Общественного совета отражаются в протоколах его заседаний, которые подписываются Председателем и в течение 10 рабочих дней со дня проведения заседания 1 экземпляр которого передается в Отдел для размещения информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.11. По решению Общественного совета в заседании Общественного совета могут принимать участие (без права голоса) эксперты, представители экспертных организаций, представители учреждений, иные заинтересованные лица.

5.12. Председатель Общественного совета:

- организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях вносит предложения начальнику Отдела по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

- распределяет обязанности между членами Общественного совета;

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;

- проводит заседание Общественного совета;

- подписывает протокол заседания Общественного совета и направляет его один экземпляр в Отдел;

- координирует реализацию решений Общественного совета;

- подписывает документы от имени Общественного совета;

- предпринимает иные действия, не запрещенные законодательством Российской Федерации, для достижения целей и задач, стоящих перед Общественным советом;

- проверяет явку членов Общественного совета на заседание и устанавливает наличие кворума для принятия решений Общественного совета;

- следит за порядком проведения заседаний Общественного совета;

- оглашает повестку дня заседания Общественного совета и вносит для обсуждения предложения по включению в нее дополнительных вопросов, в том числе по инициативе любого члена Общественного совета, присутствующего на заседании Общественного совета;

- объявляет о принятом решении по итогам подсчета голосов членов Общественного совета;

5.13. Заместитель председателя Общественного совета:

- выполняет функцию председателя Общественного совета в случае его отсутствия;

- осуществляет контроль исполнения поручений членам Общественного совета;

- взаимодействует с членами Общественного совета по сбору информации, предложений, рекомендаций, необходимых для исполнения функций и задач Общественного совета, формирование и выполнения годовых и текущих планов;

- осуществляет подготовку проектов решений, писем, предложений, текущей документации, для рассмотрения на заседаниях Общественного совета;

- выполняет иные поручения председателя Общественного совета.

5.14. Секретарь Общественного совета:

- ведет протокол заседания Общественного совета;

- организует текущую деятельность общественного совета;

- уведомляет членов Общественного совета о дате, месте и повестке дня предстоящего заседания Общественного совета;

- оформляет и рассылает членам Общественного совета копии протоколов заседаний;

- готовит и согласовывает с председателем Общественного совета информацию о деятельности Общественного совета, обязательной для размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию Общественного совета по вопросам, включенным в повестку дня.

5.15.Члены Общественного совета:

- способствуют реализации задач, стоящих перед Общественным советом, на основе личного опыта, имеющихся профессионального, гражданского, общественного потенциала;

- участвуют в мероприятиях, проводимых Общественным советом, в подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;

- вносят предложения по формированию повестки дня заседания совета;

- знакомятся с протоколами заседаний, материалами к заседанию, высказывают свое мнение по существу обсуждаемых вопросов, вносят замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколу заседания Общественного совета;

- предлагают кандидатуры экспертов для участия в заседаниях Общественного совета;

- проводят обсуждение вопросов, вынесенных на заседание Общественного совета в период между его заседаниями;

- обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании;

- в случае несогласия с принятыми на заседании Общественного совета решениями, имеют право письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета;

- не вправе выступать (публиковать мнение), писать письма, обращения иные документы от имени Общественного совета без одобрения Общественного совета;

- имеют право знакомиться с протоколами заседаний Общественного совета, иными его документами;

- содействуют в реализации решений Общественного совета.

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

«21» марта 2017 г.
с. Новодугино

№ 2

Члены Общественного совета:

- Борщев Альберт Дмитриевич - Председатель Новодугинской районной организации Всероссийского общества инвалидов;

- Мудрак Николай Петрович – Заместитель председателя Общественного совета;

- Черкесова Елена Сергеевна - Председатель Новодугинской районной организации Российского профессионального союза работников культуры;

- Черкесова Татьяна Викторовна – Пенсионерка;

- Киримова Любовь Ивановна – Агент Росгосстраха.

Присутствовали:

Кольцов Александр Леонидович - Начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области.

Повестка дня:

Проведение независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

1. Об избрании оператора, осуществляющего сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры

ВЫСТУПИЛИ:

- Борщев Альберт Дмитриевич с предложением об избрании оператором Новодугинскую районную организацию Всероссийского общества инвалидов.

- Черкесова Елена Сергеевна с предложением об избрании заместителем председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Мудрак Николая Петровича.

- Кольцов Александр Леонидович с предложением об избрании секретарем Общественного совета Черкесовой Елены Сергеевны, председателя Новодугинской районной организации Российского профессионального союза работников культуры.

РЕШИЛИ:

1. Избрать оператором Новодугинскую районную организацию Всероссийского общества инвалидов.

2. Избрать секретарем Общественного совета Черкесову Елену Сергеевну, председателя Новодугинской районной организации Российского профессионального союза работников культуры.

3. Избрать заместителем председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Киримову Мудрак Николая Петровича.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно.

2.Об утверждении перечня организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг

ВЫСТУПИЛИ:

- Мудрак Николай Петрович по вопросу утверждения перечня организаций культуры, подлежащих проведению в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг.

РЕШИЛИ:

Утвердить перечень организаций культуры, подлежащих проведению в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг:

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинская межпоселенческая централизованная библиотечная система», а также районные филиалы:

- Детское отделение центральной библиотеки
- Днепровская сельская библиотека
- Ануфриевская сельская библиотека
- Болшевская сельская библиотека
- Бурцевская сельская библиотека
- Высоковская сельская библиотека
- Григорьевская сельская библиотека
- Замошьевская сельская библиотека
- Извековская сельская библиотека
- Капустинская сельская библиотека
- Караваевская сельская библиотека
- Липецкая сельская библиотека
- Мининская сельская библиотека
- Мольгинская сельская библиотека
- Рябинковская сельская библиотека
- Селищенская сельская библиотека
- Татаркинская сельская библиотека
- Тесовская сельская библиотека
- Торбеевская сельская библиотека
- Трофимовская сельская библиотека
- Хвощеватовская сельская библиотека

2.Муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева».

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно

3. Об утверждении плана проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

ВЫСТУПИЛИ:

- Борщев Альберт Дмитриевич по вопросу утверждения плана проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.
- Мудрак Николай Петрович по практическим вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

РЕШИЛИ:

Утвердить план проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

№ п/п	Мероприятие	Дата
1	Проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг МКУК «Новодугинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» и МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени В.В.Докучаева» подлежащих проведению в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг.	10 апреля 2017 г.
2	Сбор данных и анализ сайтов учреждений культуры.	июль 2017 года
3	Сбор данных и анализ анкет потребителей услуг учреждений культуры, подлежащих проведению в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг.	август 2017 года
4	Подведение итогов проведения независимой оценки.	сентябрь 2017 года

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно

4. Об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

ВЫСТУПИЛИ:

- Борщев Альберт Дмитриевич по вопросу утверждения перечня показателей, характеризующих общие критерии, оценки качества оказания услуг.

РЕШИЛИ:

Утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг.

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)
	1. Критерии открытости и доступности информации об организации.	
1	Наличие информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (от 0 до 7 баллов).	
2	Доступность полного и сокращенного наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы? (от 0 до 5 баллов).	
3	Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 7 баллов).	
	2. Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения.	
1	Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и по какой бальной шкале? (от 0 до 5 баллов).	
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).	
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 (от 0 до 5 баллов).	
4	Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)? (от 0 до 5 баллов).	
5	Наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов, наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов доступных для получения (от 0 до 5 баллов).	
6	Удобна ли вам транспортная и пешая доступность организации культуры? (от 0 до 5 баллов).	
	3. Критерий времени ожидания предоставления услуг.	
1	Удобство графика работы организации культуры (от 0 до 7 баллов).	
	4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации.	
1	Оцените по бальной шкале доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (от 0 до 7 баллов).	
2	Доступность фамилии, имени, отчества должности руководящего состава организации культуры, ее 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).	
	5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.	
1	Как вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам? (от 0 до 9 баллов).	
2	Как вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий? (от 0 до 10 баллов).	
3	Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом? (от 0 до 5 баллов).	
4	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, плана по улучшению качества работы организации (от 0 до 6 баллов).	

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно

Председатель Общественного совета А.Д.Борщев

Заместитель председателя Н.П.Мудрак

Секретарь Общественного совета Е.С.Черкесова

Члены Общественною совета: Т.В.Черкесова
Л.И.Киримова

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ 3

«29» сентября 2017 г.
с. Новодугино

Место проведения собрания – Смоленская область, село Новодугино, ул. Горького, д.6

На заседании Общественного совета присутствовали:

Председатель Общественного совета:
Борщев Альберт Дмитриевич - Председатель Новодугинской районной организации Всероссийского общества инвалидов.

Секретарь Общественного совета:
Черкесова Елена Сергеевна - Председатель Новодугинской районной организации Российского профессионального союза работников культуры.

Члены Общественного совета:
- Мудрак Николай Петрович - председателя Новодугинского районного Совета ветеранов;
- Борщев Альберт Дмитриевич - Председатель Новодугинской районной организации Всероссийского общества инвалидов;
- Черкесова Татьяна Викторовна – Пенсионерка;
- Киримова Любовь Ивановна – Агент Росгосстраха.

Присутствовали:
Кольцов Александр Леонидович - Начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области.

Повестка дня:
1. Рассмотрение результатов исследования, проведенного муниципальным казенным учреждением культуры «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» по независимой оценке качества работы оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории с. Новодугино.
2. Разработка рекомендаций для учреждения культуры по повышению качества предоставления услуг на основе результатов исследования.
3. Подведение итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в Новодугинском районе.

ВЫСТУПИЛИ:
- Борщев Альберт Дмитриевич по вопросу подведения итогов качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» и его

районными филиалами, а именно анализ изучения мнения получателей услуг (анкетирование):

РЕШИЛИ:

1. Утвердить представленные итоги качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» и его районными филиалами, а именно анализ изучения мнения получателей услуг (анкетирование).
2. Признать работу муниципального казенного учреждения культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» соответствующим требованиям к качеству предоставляемых услуг.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно

Председатель Общественного совета А.Д. Борщев

Секретарь Общественного совета Е.С. Черкесова

Члены Общественною совета: А.Д. Борщев

Н.П. Мудрак

Т.В. Черкесова

Л.И. Киримова

Присутствовали:

Начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области А.Л. Кольцов

ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МКУК «НОВОДУГИНСКОГО ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКОГО МУЗЕЯ ИМЕНИ ВАСИЛИЯ ВАСИЛЬЕВИЧА ДОКУЧАЕВА» ОКАЗЫВАЮЩЕГО СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества работы МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева», оказывающего социальные услуги населению в сфере культуры на территории села Новодугино проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки качества.

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» проведена с целью улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждения культуры, повышения качества организации социальных услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателем права выбора учреждения культуры для получения социальных услуг;
- определение результативности деятельности МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева» и принятие своевременных мер по повышению эффективности его деятельности;

- выработки рекомендаций по улучшению качества оказания услуг МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева».

Для проведения независимой оценки качества работы в 2017 году объектом независимой оценки качества оказания услуг стало муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева».

Период проведения исследования: независимая оценка качества работы МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева» проводилась в период **с 10 апреля 2017 года** по **08 сентября 2017 года.**

Работа по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» проходила в 2 этапа:

1. Анализ информации на официальном сайте bus.gov.ru
2. Опрос посетителей посредством анкетирования. В опросе приняли участие 150 посетителей.

Критерии независимой оценки качества.

В соответствии с Порядком проведения оценки качества оказания услуг, независимая оценка качества проводилась по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;
- доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.

Оператор независимой оценки качества.

Исследование проведено Новодугинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов.

Методика и инструментарий исследования.

Независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» проводится по направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
- изучение и оценка данных на официальном сайте www. bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Проведено анкетирование и контент-анализ информации, размещенной и доступной на официальном сайте www. bus.gov.ru.

Наличие информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru

При проведении независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» использована информация размещаемая в форме открытых данных на официальном сайте в сети «Интернет» www. bus.gov.ru согласно приказа Минфина России от 21.07.2011 № 86н.

Изучение мнения потребителей услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный. Изучение мнения потребителей услуг проходило путем анкетирования. В анкетировании приняли участие 100% получателей услуг, находящихся в учреждении на дату проведения опроса. Всего в опросе приняли участие 150 потребителей услуг. Анкетирование проводилось в период проведения массовых мероприятий, что позволило обеспечить информирование посетителей МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева» о целях и задачах независимой оценки качества деятельности и привлечь к проведению опроса респондентов.

В МКУК «Новодугинском историко-краеведческом музее имени Василия Васильевича Докучаева» проходили такие мероприятия как: Афганистан болит в моей душе; Благотворительный утренник для детей из малообеспеченных семей «Подари радость детям»; выставка работ скульптора Л.П. Даниленковой и встреча с автором выставки где присутствовало 200 человек, опрошено 150 человек. Мероприятия проводились в МКУК «Новодугинском историко-краеведческом музее имени Василия Васильевича Докучаева» с целью воспитания учащихся в духе любви к родному краю, к его истории, культуре, быту, языку, расширению знаний об Отечестве, о своей малой родине, а также:

- ознакомления учащихся с историей, бытом, традиционной культурой края;
- укрепления связи между поколениями;
- воспитания уважительного отношения к своему народу;
- формирования научно-исследовательского мировоззрения;
- шире использовать возможности музея в учебно-воспитательном процессе;

Результаты изучения мнения потребителей услуг об удовлетворенности качеством обслуживания.

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя
1	**1. Критерии открытости, доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры.** - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8,6
2	Наличие информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает	7,9

	- В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
3	Доступность полного и сокращенного наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы? (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,5
4	Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 10 баллов). - Хорошо информирован (а) - Слабо информирован (а) - Не информирован (а)	8,1
5	**2.Критерий комфортности условий пребывания и предоставления услуг.** - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8,8
6	Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и по какой бальной шкале? (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	6,5
7	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 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,6
8	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 (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,4
9	Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)? (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8,6
10	Наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов, наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов доступных для получения (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,3
	3.Критерий времени ожидания предоставления услуг.	
11	Удобство графика работы организации культуры (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9,2

12	Соблюдение режима работы организацией (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9,3
13	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9,2
4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации.		
14	Оцените по бальной шкале доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9,5
15	Доступность фамилии, имени, отчества должности руководящего состава организации культуры, ее 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 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,7
5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.		
16	Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом? (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9,0
17	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры. (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,5
18	Удовлетворенность качеством и полнотой информации и деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (от 0 до 10 баллов). - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,0
6. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями (от 0 до 10 баллов).		
19. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла – коляски - Да - Нет		0,6
20. 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) - Да - Нет		0,9
21. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организаций - Да - Нет		6,7
22. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами - Да - Нет		7,8

23. 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) - Да - Нет	0,7

Результаты опроса по оценке качества услуг:

1.«Открытость и доступность информации о МКУК «Новодугинском историко-краеведческом музее имени Василия Васильевича Докучаева».

Респонденты поставили максимальные оценки. Отметили, что в основном информацию о работе МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева» и предстоящих мероприятиях получают через объявления в газете и рекламные афиши.

2.«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».

Опрошенная группа людей высоко оценивает уровень комфортности пребывания в МКУК «Новодугинском историко-краеведческом музее имени Василия Васильевича Докучаева», так же они отметили, что учреждение расположено в непосредственной близости от остановочных комплексов, имеют удобный подъезд для легкового автотранспорта, а также расположен и в пешей доступности для жителей села Новодугино. Прилегающие территории благоустроены.

3. «Время ожидания предоставления услуги».

Все получатели услуг отмечают удобный график работы.

4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева».

Данный показатель является максимальным.

5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Показатели достигли максимального значения.

6. «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями».

Показатели не достигли среднего значения.

Вывод: анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности респондентов или в целом соответствует спросу населения.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг.

Итоговая оценка складывается из суммы единиц измерения:

- уровня открытости и доступности информации об организации;
- уровня комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения;
- уровня времени ожидания предоставления услуг;
- уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации;
- уровня удовлетворенности качеством оказания услуг;
- уровня доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Общее количество баллов по всем разделам – 155,4.

Вывод: проведенная независимая оценка выявила факторы, оказывающие позитивное или негативное влияние на качество оказания услуг МКУК «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» посредствам анализа доступности информации о деятельности МКУК «Новодугинского историко-краеведческого музея имени Василия Васильевича Докучаева», исследовано мнение населения о качестве оказания услуг, осуществила анализ полученной информации о деятельности учреждения культуры. По всем показателям исследуемое учреждение оказывает услуги по качеству соответствующее требованиям и удовлетворяют потребителей услуг в полной мере.

Рекомендации
МКУК «Новодугинскому историко-краеведческому музею имени Василия Васильевича Докучаева» по повышению качества предоставления услуг.

На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Новодугинским историко-краеведческим музеем имени Василия Васильевича Докучаева» и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг.
2. разработать и предложить населению новые услуги, имеющие маркетинговую привлекательность.

Председатель Общественного совета А.Д. Борщев

Секретарь Общественного совета Е.С. Черкесова

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества работ и услуг Муниципального казенного учреждения культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева»

от «27» ноября 2017 года.

Наименование мероприятия	Ответственный	Сроки исполнения	Результат
Организация наличия электронного бронирования билетов, электронной очереди и электронных каталогов	Директор «Новодугинского музея» Елена Александровна Григорьева	До 31.12.2017	Создание точки доступа электронного обслуживания для посетителей музея.
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	Директор «Новодугинского музея» Елена Александровна Григорьева	До 31.12.2017	Проведение инструктажей с сотрудниками организации во вопросам обеспечения доступности услуг для инвалидов и оказание при этом необходимой помощи
Оснащение организации специальным устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.д.)	Директор «Новодугинского музея» Елена Александровна Григорьева	До 31.12.2017	Оборудование входа пандусом в организацию культуры для инвалидов

Директор «Новодугинского музея» Е.А.Григорьева