

ПРОТОКОЛ № 4
заседания Общественного совета
при Комитете по культуре Администрации муниципального образования
«Ярцевский район» Смоленской области по проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями культуры

от 01 февраля 2017 года

Члены Общественного совета

- Василькова Валентина Сергеевна;

- Решетникова Нина Федоровна,
председатель Общественного совета муниципального образования
«Ярцевский район» Смоленской области;

- Шлыкова Галина Васильевна;

- Шуленков Николай Ефимович,
участник творческого объединения «Литературная гостиная»;

- Дмитриченко Елена Владимировна,
социальный педагог МБУ «Ярцевский молодежный центр».

Присутствовали: Л.Г. Ворфоломеева, председатель Комитета по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области, Н.В. Моисеенкова, главный специалист Комитета по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение перечня организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказываемых услуг.
2. Определение организации - оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.
3. Утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями.
4. Утверждение показателей дополнительных критериев качества оказания услуг учреждениями культуры.

По первому вопросу

СЛУШАЛИ: Председателя Комитета по культуре Ворфоломееву Лилию Геннадьевну, Василькову Валентину Сергеевну.

РЕШИЛИ: Утвердить перечень организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказываемых услуг (прилагается).

по второму вопросу

СЛУШАЛИ: Ворфоломееву Лилию Геннадьевну, председателя Комитета по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области.

РЕШИЛИ: Оператором, ответственным за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры определить муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ярцевский районный центр культуры и искусства».

по третьему вопросу

СЛУШАЛИ: Моисеенкову Надежду Васильевну, главного специалиста Комитета по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области.

РЕШИЛИ: Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (прилагается).

по четвертому вопросу

СЛУШАЛИ: Моисеенкову Надежду Васильевну, главного специалиста Комитета по культуре Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области.

РЕШИЛИ: Утвердить показатели, характеризующие дополнительные критерии качества оказания услуг учреждениями культуры (прилагается).

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета



В.С. Василькова

Г.В. Шлыкова

Утвержден
 решением Общественного совета по
 проведению независимой оценки
 качества оказания услуг учреждениями
 культуры (Протокол № 4 заседания Общественного
 совета при Комитете по культуре Администрации
 муниципального образования «Ярцевский район»
 Смоленской области по проведению независимой
 оценки качества оказания услуг учреждениями
 культуры от 01 февраля 2017 года № 4)

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году будет проведена
 независимая оценка качества услуг

№ п/п	Учреждение культуры	Ф.И.О. ответственного за проведение независимой оценки качества/ должность
1.	<p>Проверяется муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ярцевская районная центральная библиотека» в том числе филиалы МБУК «ЯРЦБ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) центр по библиотечной работе с детьми (г. Ярцево, ул. Советская, 26а); 2) городская библиотека-филиал № 19 (г. Ярцево, ул. Победы, 17); 3) городская детская библиотека-филиал № 20. (Ярцево, ул.30 лет Победы, 21); 4) городская библиотека-филиал № 21. (г. Ярцево, ул. Ольховская, 17); 5) Михейковская сельская библиотека-филиал № 3 (д.Михейково Ярцевского района, ул. Юбилейная, 7); 6) Репинская сельская библиотека - филиал № 5 (д. Репино Ярцевского района, пер.Центральный д.2); 7) Миропольская сельская библиотека-филиал № 6 (д. Мирополье Ярцевского района, ул. Победы д.4); 8) Капыревщинская сельская библиотека- 	<p>Сныткина Светлана Валерьевна, директор МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»</p>

	<p>филиал № 7 (д. Капыревщина Ярцевского района, ул. Славы, д.23);</p> <p>9) Львовская сельская библиотека - филиал № 9 (д. Львово Ярцевского района, ул. Школьная, д.40);</p> <p>10) Мушковичская сельская библиотека-филиал № 10 (д. Мушковичи Ярцевского района, ул. Школьная, д.4);</p> <p>11) Подрощинская сельская библиотека – филиал № 11 (д. Подроща Ярцевского района, пер. Центральный, д.5);</p> <p>12) Петровская сельская библиотека- филиал № 12 (д. Петрово Ярцевского района, ул. Зеленая, д.7);</p> <p>13) Кротовская сельская библиотека- филиал № 13 (д. Кротово Ярцевского района, ул. Школьная, д.12);</p> <p>14) Ольховская сельская библиотека- филиал № 14 (д. Ольхово Ярцевского района, ул. Школьная, д.2);</p> <p>15) Старосельская сельская библиотека-филиал № 15 (д. Староселье Ярцевского района, ул.Центральная, д.15/1);</p> <p>16) Суетовская сельская библиотека- филиал № 16 (д. Суетово Ярцевского района, ул. Озерная, д.13);</p> <p>17) Зайцевская сельская библиотека - филиал № 17 (д. Зайцево Ярцевского района, ул. Центральная, д.17)»</p>	
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ярцевский историко-краеведческий музей»	Хоменко Светлана Петровна, директор муниципального казенного учреждения культуры «Ярцевский историко-краеведческий музей»

Утвержден
решением Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры (Протокол № 4 заседания Общественного
совета при Комитете по культуре Администрации
муниципального образования «Ярцевский район»
Смоленской области по проведению независимой
оценки качества оказания услуг учреждениями
культуры от 01 февраля 2017 года № 4)

**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 N277 "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 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

	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	театры, музеи, библиотеки, организации	0 - 10

		услуг	культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
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,	0 - 10

			зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
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, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
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	театры, музеи, библиотеки, организации	0 - 10

		услуг	культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
--	--	-------	--	--

Утвержден
решением Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями
культуры (Протокол № 4 заседания Общественного
совета при Комитете по культуре Администрации
муниципального образования «Ярцевский район»
Смоленской области по проведению независимой
оценки качества оказания услуг учреждениями
культуры от 01 февраля 2017 года № 4)

ПОКАЗАТЕЛИ
дополнительных критериев качества оказания услуг учреждениями
культуры

№п/п	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений	Способ оценки
1.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (059260800055)	от 1 до 5 баллов	Все организации культуры	Изучение мнения получателей услуг
2.	Наличие литературы, пользующийся спросом (059260800053)	от 1 до 5 баллов	библиотеки	Изучение мнения получателей услуг
3.	Разнообразие экспозиций (059260800050)	от 1 до 5 баллов	музеи	Изучение мнения получателей услуг
4.	Качество проведения экскурсий (059260800049)	от 1 до 5 баллов	музеи	Изучение мнения получателей услуг