**Протокол**

**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений сферы культуры на территории муниципального образования «Велижский район»**

№ 1 от 19.07.2016 г.

г. Велиж

**Председатель Общественного совета:** Клопова Людмила Алексеевна – зав. методическим отделом МБУК «Велижская ЦКС»;

**Секретарь Общественного совета:** Грибкова Виктория Викторовна – главный специалист отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Велижский район».

**Члены общественного совета:**

Григорович Г.М. – заместитель директора МБУК «Велижская ЦБС»;

Дадонова А.Н. - заведующая методико-библиографическим отделом районной библиотеки МБУК «Велижская ЦБС»;

Качулина Л.А. – директор МБУК «Велижский музей»;

Мельникова А.Н. - заведующая отделом по культурно-досуговому обслуживанию сельского населения МБУК «Велижская ЦКС»;

Поляковская А.В. - председатель Велижской районной организации Российского профсоюза работников культуры.

**Присутствовали:**

Краснощеков В.К. – начальник отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Велижский район»;

Краснощекова Г.В. –директор МБУК «Велижская ЦБС».

**Повестка дня:**

1. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

2. Об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

3. Определение дат посещений Общественным советом учреждений культуры.

4. Утверждение формы Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры.

По первому и второму вопросам:

**Слушали:** Грибкову В.В. – главного специалиста отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Велижский район»;

**Решили:** 1.Утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на территории муниципального образования «Велижский район»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 25)** |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура организации культуры | от 0 до 4 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.4 | Информация о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры | от 0 до 4 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения****(от 0 до 22)** |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 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. | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, соответствие качеству услуги) | от 0 до 7 баллов | библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 10)** |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, 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 5 баллов | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 50)** |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, 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 | Все организации культуры | Наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 4 баллов | музеи | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | Все организации культуры | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |
| 5.8 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | Культурно-досуговые организации | Изучение мнения получателей услуг |

**Голосовали:** единогласно.

2. Руководителю МБУК «Велижская ЦБС» Краснощековой Г.В. в целях изучения мнения получателей услуг разместить анкету на официальном сайте МБУК «Велижская ЦБС».

По третьему и четвертому вопросам:

**Слушали:** Клопову Л.А. – зав. методическим отделом МБУК «Велижская ЦКС».

**Решили:** 1. Обеспечить посещение районной библиотеки, детской библиотеки МБУК «Велижская ЦБС» членами Общественного совета;

***срок исполнения: август-сентябрь 2016 г.***

**Голосовали:** единогласно.

3. Утвердить форму Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры.

**Голосовали:** единогласно.

Председатель Общественного совета: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Л.А. Клопова)

Секретарь Общественного совета:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( В.В. Грибкова)