

**Общественный совет
по проведению независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Балаковского
муниципального района и муниципального образования город Балаково**

Решение № 4

26 ноября 2016 года

Об утверждении отчета о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Балаковского муниципального района и муниципального образования город Балаково в 2016 году

Проведя независимую оценку качества оказания услуг МАУК «Дворец культуры» и МАУК «Концертная организация «Городской центр искусств им. М. Сиропова», Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Балаковского муниципального района и муниципального образования город Балаково решил:

1. Утвердить отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Балаковского муниципального района и муниципального образования город Балаково в 2016 году (приложение).

Председатель Общественного совета



А.И. Гизатуллин

Приложение
к решению № 4 от 26 ноября 2016 года
Общественного совета по проведению
независимой оценки качества оказания
услуг муниципальными учреждениями
культуры Балаковского муниципального
района и муниципального образования
город Балаково

Отчёт
о результатах независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Балаковского
муниципального района и муниципального образования город Балаково
в 2016 году

Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Балаковского муниципального района и муниципального образования город Балаково (далее - Общественный совет) 26 ноября 2016 года проводилась независимая оценка качества оказания услуг МАУК «Дворец культуры», МАУК «Концертная организация «Городской центр искусств им. М. Сиропова».

Результатом проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Балаковского муниципального района и муниципального образования город Балаково (далее - учреждения культуры) явились:

- мониторинг показателей, характеризующих качество оказания услуг МАУК «Дворец культуры» и МАУК «Концертная организация «Городской центр искусств им. М. Сиропова»;
- формирование рейтинга учреждений культуры;
- обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;
- подготовка предложений по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры и представление их в адрес учредителя учреждений и заинтересованных организаций.

Для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые позволяют оценить качество услуг, оказываемых населению учреждениями культуры. Показатели делятся на пять групп:

1 группа - показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры;

2 группа - показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

3 группа – показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги;

4 группа– показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры;

5 группа - показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки
1	2	3	4
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)		
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
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
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры

1	2	3	4
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 предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг
2.5	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	изучение мнения получателей услуг

1	2	3	4
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
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	изучение мнения получателей услуг
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
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	изучение мнения получателей услуг
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	изучение мнения получателей услуг

Методика расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от **0 до 10 баллов**. При отсутствии показателя балл не присваивается (**0 баллов**). При недостаточном соответствии показателю присваивается количество баллов в соответствии с делением показателя на составляющие части (в случае оценки показателя по сайту). **Общий (итоговый) балл** для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. **Максимальный итоговый балл - 100 (100%).**

Соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, присваивается на основании полученного результата. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Обсуждение и подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры членами Общественного совета состоялось 26 ноября 2016 года.

**Независимая оценка качества оказания услуг
учреждениями культуры**

№ п/п	Показатели	МАУК «Дворец культуры»	МАУК «ГЦИ им. М. Сиропова»
1	2	3	4
Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)			
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	5	5
2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	6
3	Информирование о новых мероприятиях	7	7
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)			
4	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	5
5	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	5	4
6	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	5	5

1	2	3	4
	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 предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
7	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	5
8	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	0	0
9	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	2	2
Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)			
10	Удобство графика работы организации культуры	7	7
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
11	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	7
12	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	7	7

1	2	3	4
Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)			
13	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	5
14	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	5	5
15	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	9
16	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	10
Итого		90	89

Рейтинг учреждений культуры

Наименование муниципального учреждения	Баллы	Рейтинг
МАУК «Дворец культуры»	90	1
МАУК «Концертная организация «Городской центр искусств им. М. Сиропова»	89	2

**Председатель Общественного совета
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
Балаковского муниципального района и
муниципального образования город Балаково**

 **А.И. Гизатуллин**