ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ БИКИНСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПРОТОКОЛ № 2

10.11.2016 г. Бикин

Заседания Общественного совета

при отделе культуры администрации

Бикинского муниципального района

Присутствовали:

Демин Николай Федорович -  начальник отдела культуры

**Члены Общественного совета:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Балахонцева Наталья Александровна | **-** | преподаватель МОУ СОШ № 23 |
| Воронцова Лилия Николаевна | **-** | председатель Всероссийского общества инвалидов Бикинского муниципального района |
| Голоперова Елена Андреевна | **-** | заместитель председателя Всероссийского общества инвалидов Бикинского муниципального района |
| Иерей Константин Насин | **-** | настоятель храма Казанской Божией Матери |
| Капуста Владимир Алексеевич | **-** | предприниматель, депутат районного Собрания депутатов |
| Моргунов Сергей Иванович | **-** | председатель Районного совета ветеранов (пенсионеров) войны и труда, вооруженных сил и правоохранительных органов |

Приглашенные:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Талалаева Елена Владимировна | **-** | главный специалист отдела культуры |
| Дианова Ольга Геннадьевна | **-** | директор МБУ «Центральная районная библиотека» |
| Иванова Ольга Валерьевна | **-** | директор МБУ «Краеведческий музей имени Н.Г. Евсеева» |
| Терещенко Ульяна Тимофеевна | **-** | директор МБУ «Кино-досуговый центр«Октябрь» |
| Тетеркин Леонид Станиславович | **-** | директор МБОУ ДО «Детская школа искусств» г. Бикина |
| Урванцева Елена Георгиевна | **-** | директор МБУ «Парк культуры и отдыха» |
| Яковенко Татьяна Станиславовна | **-** | зам.директора МБУ «Районный Дом культуры» |

**Секретарь:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Беляева Зоя Георгиевна | - | специалист 1 кат. централизованной бухгалтерии отдела культуры |

Членов Общественного совета - 10 человек, присутствовали - 6 человек.

Кворум имеется.

ПОВЕСТКА

1. Нормативные документы по работе Общественного совета.

Докладчик: Талалаева Елена Владимировна, главный специалист отдела культуры.

2. Избрание председателя Общественного совета при отделе культуры администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края.

3. Утверждение критериев независимой оценки качества работы учреждений культуры.

4. Утверждение ведомственного плана мероприятий отдела культуры администрации Бикинского муниципального района о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

5. Утверждение результатов независимой оценки качества работы учреждений культуры за 2015 год.

Докладчик: Талалаева Елена Владимировна, главный специалист отдела культуры.

6. Разное. Предложения.

**1. СЛУШАЛИ:**

**1. Талалаеву Е.В., главного специалиста отдела культуры, ознакомила членов Общественного совета** с Положением о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, Положением об Общественном совете при отделе культуры, утвержденными приказом отдела культуры от 20.09.2013 № 04-02/47б. Попросила членов Общественногосовета заполнить заявление о включении в состав Общественного совета, бланки персональных анкет, дать согласие на обработку персональных данных.

Присутствовавшие заполнили заявления, анкеты, дали письменное согласие на обработку персональных данных.

2. Демина Н.Ф. начальника отдела культуры, выразил благодарность членам Общественного совета за принятое приглашение войти в его состав. Рассказал о текущем состоянии отрасти «Культура» в Бикинском районе.

2. СЛУШАЛИ:

1. Демина Н.Ф, предложил выбрать кандидатуру председателя Общественного совета.

2. Талалаеву Е.В. передала просьбу Петренко Л.Л. о самоотводе от должности председателя Общественного совета в связи с большой загруженностью на работе.

ВЫСТУПИЛИ:

Балахонцева Н.А., отказалась выдвигать свою кандидатуру на должность председателя в связи с большим количеством уроков.

Капуста В.А., предложил на должность председателя выдвинуть кандидатуру Голоперовой Е.А.

Голоперова Е.А. сказала, что не возражает и постарается справиться с оказанным доверием.

Талалаева Е.В., предложила вынести кандидатуру Голоперовой Е.А. на голосование.

ГОЛОСОВАЛИ:

«ЗА» - 6

«ПРОТИВ» - 0

«ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Принято единогласно.

РЕШИЛИ:

По результатам единогласного голосования членов Общественного совета на пост председателя выбрать Голоперову Е.А.

3. СЛУШАЛИ:

Талалаеву Е.В., рассказала что критерии независимой оценки качества работы учреждений утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Ознакомила членов Общественного совета с приказом. Объяснила, что можно добавлять дополнительные критерии для учреждений культуры Бикинского района.

ВЫСТУПИЛИ:

Моргунов С.И., сказал, что базовых критериев будет достаточно для оценки качества работы учреждений. Предложил утвердить критерии независимой оценки качества работы учреждений культуры.

ГОЛОСОВАЛИ:

«ЗА» - 6

«ПРОТИВ» - 0

«ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Принято единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить прилагаемые критерии независимой оценки качества работы учреждений культуры.

4. СЛУШАЛИ:

Талалаеву Е.В., ознакомила с проектом ведомственного плана мероприятий отдела культуры администрации Бикинского муниципального района о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

ВЫСТУПИЛИ:

Иерей Константин Насин, одобрил ведомственный план мероприятий. Предложил членам Общественного совета проголосовать за предложенный проект.

ГОЛОСОВАЛИ:

«ЗА» - 6

«ПРОТИВ» - 0

«ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Принято единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить прилагаемый ведомственный план мероприятий отдела культуры администрации Бикинского муниципального района о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

5. СЛУШАЛИ:

Талалаеву Е.В., ознакомила с результатами независимой оценки качества работы учреждений культуры за 2015 год.

ВЫСТУПИЛИ:

Моргунов С.И., сказал что в течении года посещал учреждения культуры, участвовал в мероприятиях. Предложил членам Общественного совета утвердить результаты независимой оценки качества работы учреждений культуры за 2015 год.

ГОЛОСОВАЛИ:

«ЗА» - 6

«ПРОТИВ» - 0

«ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Принято единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить результаты независимой оценки качества работы учреждений культуры за 2015 год.

ВЫСТУПИЛИ:

Капуста В.А., поинтересовался с какой целью на территории парка стоят противотанковые «ежи». Это портит эстетический вид и может быть опасно для детей.

Урванцева Е.Г. пояснила, что «ежи» использовались при оформлении праздника 9 Мая и нет помещения для их хранения до следующего праздника. Сказала, что замечание справедливое и она обязательно найдет закрытое место для их размещения.

Капуста В.А., предложил в целях экономии бюджетных средств определить отдел культуры администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края ответственным оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры Бикинского муниципального района.

РЕШИЛИ:

Определить отдел культуры администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края ответственным оператором.

ВЫСТУПИЛИ:

Балахонценцева Н.А., предложила согласовывать планы проведения мероприятий учреждений культуры с планами мероприятий школы с целью устранения накладок и четкой организации неурочного времени школьников.

РЕШИЛИ:

Руководителям учреждений культуры (Акулова О.А., Терещенко У.Т., Урванцева Е.Г., Дианова О.Г., Иванова О.В.) корректировать годовые планы мероприятий в мае после составления плана школы на очередной учебный год.

Председатель совета   Е.А. Голоперова

Секретарь   З.Г. Беляева

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением Общественного совета

Протокол №2 от 10.11.2016

Показатели, характеризующие критерии независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19) | | | |
| 1.1 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музей | изучение мнения получателей услуг |
| 1.2 | 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | РДК, КДЦ, ПКиО | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39) | | | |
| 2.1 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.4 | 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотека | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музей | изучение мнения получателей услуг |
| 2.8 | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14) | | | |
| 3.1 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | музей | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотека | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) | | | |
| 4.1 | 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 4.2 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25) | | | |
| 5.1 | 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 | все учреждения культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.2 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | РДК, КДЦ, ПКиО | изучение мнения получателей услуг |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | РДК, КДЦ, ПКиО | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музей | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕН

Решением Общественного совета

Протокол №2 от 10.11.2016

ВЕДОМСТВЕННЫЙ ПЛАН

мероприятий отдела культуры по проведению независимой оценки

качества работы учреждений, оказывающих услуги

в сфере культуры на 2016-2018 годы

1. Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в целом по Бикинскому району

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Целевые показатели | 2015 г.  (отчет) | 2016г.  (прогноз) | 2017г.  (прогноз) | 2018г.  (прогноз) |
| 1. | Доля учреждений культуры, охваченных независимой оценкой от общего количества учреждений культуры в процентах | 47% | 47% | 73% | 100% |
| 2. | Обеспечение технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг на официальном сайте уполномоченного органа по проведению независимой оценки в сфере культуры (размещение анкеты для интернет-опроса)  да/нет | нет | да | да | да |

2. План мероприятий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель |
| 1. | Организация проведения заседаний Общественного совета при отделе культуры | ежеквартально | главный специалист отдела культуры |
| 2. | Размещение учреждениями, подведомственными отделу культуры, информации о своей деятельности: |  |  |
| 2.1. | - на официальных сайтах в сети «Интернет» | постоянно | учреждения, находящиеся в ведении отдела культуры |
| 2.2. | - на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждений в сети «Интернет» (bus.gov.ru) информации, установленной приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н |
| 4. | Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учрежденими, подведомственными отделу культуры, на их официальных сайтах в сети «Интернет» | постоянно | учреждения, находящиеся в ведении отдела культуры |
| 5. | Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными отделу культуры | ежегодно | Общественный совет |
| 6. | Направление результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными отделу культуры и предложений по улучшению качества их работы в отдел культуры | ежегодно | Общественный совет |
| 7. | Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными отделу культуры и предложений по повышению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета | в течение месяца со дня поступления информации | учреждения, подведомственные отделу культуры |
| 8. | Актуализация раздела «Независимая оценка» на официальном сайте отдела культуры | постоянно | главный специалист отдела культуры |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением Общественного совета

Протокол №2 от 10.11.2016

Результаты независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры,

подведомственными отделу культуры администрации

Бикинского муниципального района Хабаровского края

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Бикинский муниципальный район Хабаровского края | |
| Количество подведомственных учреждений культуры в муниципальном образовании | Количество учреждений культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества по состоянию на 01 октября 2016 года |
| 1 | 2 |
| **15** | **7** |

Таблица 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг  (по рез-там анкетирования), баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н. Г. ЕВСЕЕВА" | 75 | 7 | 32,5 | 114,5 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КИНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР "ОКТЯБРЬ" | 82 | 7 | 25 | 114 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | 82 | 7 | 25 | 114 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" | 70 | 7 | 32,5 | 112,5 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" Г. БИКИНА | 62 | 7 | 33 | 102 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" С. ЛЕРМОНТОВКА | 62 | 7 | 30 | 99 |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ПАРК КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА" | 78 | 7 | 30 | 115 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_