

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными администрации поселения
Московский

Дата и время заседания: 15.08.2017, 11:00

Место проведения: Администрация поселения Московский,
по адресу: г. Москва, г. Московский, мкр.1, д.19а, каб. №30

Присутствовали:

| Общественный совет: ФИО | Должность |
|--|--|
| Члены Общественного совета: | |
| Медведев Евгений Викторович | Координатор культурных программ Департамента культуры г. Москвы по ТиНАО |
| Москалева Елена Станиславовна | Библиотекарь Государственного бюджетного учреждения города Москвы Централизованная библиотечная система «Новомосковская» Библиотека №259 |
| Васильева Наталья Матвеевна | Старший методист по воспитательной работе Государственного бюджетного образовательного учреждения Школа 2065 |
| Привалова Тамара Ивановна | Член Совета ветеранов ВОВ |

Представители администрации поселения Московский (без права голоса):

| | |
|---------------------------|--|
| Смолий Сергей Иванович | Заместитель главы администрации |
| Акимова Екатерина Юрьевна | Начальник отдела по взаимодействию с подведомственными учреждениями и предприятиям |

На заседании отсутствовали следующие члены совета:

| ФИО | Должность |
|------------------------------|--|
| Ананьев Дмитрий Вадимович | Директор муниципального учреждения культуры «Дворец Культуры городского округа Щербинка» |
| Храмков Дмитрий Владимирович | Специалист в сфере культуры |

Повестка:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №1) на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей, а также оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

2. Формирование предложений для включения в План мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждения культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

Выступления:**Слушали по первому вопросу:**

Выступил: Заместитель Председателя Общественного совета Медведев Е.В. – координатор культурных программ Департамента культуры г. Москвы по ТиНАО, который проинформировал членов Общественного совета по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский». Всего по состоянию на 11.08.2017 поступило и было рассмотрено 167 электронных анкет. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МУК «ДК «Московский» в целом находится на высоком уровне (148,36%). Члены Общественного совета выразили общее удовлетворение результатами проведенной работы.

Также отметил, что при проведении опроса поступили предложения от посетителей по улучшению работы учреждения.

Слушали по второму вопросу:

Выступила: Секретарь Общественного совета Москалева Е.С. - библиотекарь Государственного бюджетного учреждения города Москвы Централизованная библиотечная система «Новомосковская» Библиотека №259 с предложениями по улучшению качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

Решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №1).

Голосовали:

«За» – 4 чел.

«Против» – 0 чел.

«Воздержались» – 0 чел.

2. Утвердить предложения по улучшению качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

Голосовали:

«За» – 4 чел.

«Против» – 0 чел.

«Воздержались» - 0 чел.

3. Направить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» за 2017 и предложения по улучшению качества оказания услуг в администрацию поселения Московский

Заместитель председателя Общественного совета



Е.В. Медведев

Результаты оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «Московский»

| 0 | Учреждение | Общие критерии оценки | | | | | Показатели | | | | | Показатели | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--------|--------|-------|------|--|------|------|------|------|--|-------|------|------|------|---|------|-------|------|------|--|------|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | | | | | Интервальное значение по совокупности общих и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 148,36 | 148,36 | 148,36 | 28,41 | 9,41 | 45,56 | 8,82 | 9,20 | 9,32 | 9,23 | 3,99 | 18,08 | 8,81 | 9,27 | 19,1 | 9,54 | 9,56 | 37,21 | 9,51 | 9,30 | 9,23 | 9,17 | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 500303700-775103001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ" МОСКОВСКИЙ ИИ | Интервальное значение по совокупности общих и дополнительных критериев | | | | | Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 - критерий открытости и доступности информации об организации | | | | | 0211000009 - Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и | | | | | 0211000008 - Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и | | | | | 0211000010 - Доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 - критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | 0212000014 - Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | 0212000012 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | | | | | 0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | | | | | 0212000013 - Удобство графика работы организации культуры | | | | | 0212000010 - Комфортность условий пребывания в организации культуры | | | | |
| | | 3 - критерий времени ожидания предоставления услуги | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | 0213000004 - Соблюдение режима работы организацией культуры | | | | | 0213000005 - Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | 0214000003 - Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | | | | | 0214000004 - Компетентность персонала организации культуры | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | | | | | Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | | | | 0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | | | | | 0215000009 - Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | | | | | 0215000011 - Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | | | | | 0215000010 - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | | | | | | | | |

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ
Общественного совета**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,
подведомственными администрации поселения Московский,
об улучшении качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК
«Московский»**

1. Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте учреждения об учредителе, структуре, учредительных документах, наличие перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела «Независимая оценка качества» (где в том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2017 году).
2. Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг с учетом полученных в результате опроса предложений посетителей.
3. Принять соответствующие меры по улучшению комфортности условий пребывания в организации (навигация, туалет и т.п.).
4. Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублировать необходимую для получения услуги зрительную информацию, а также надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).
5. Обеспечить более широкое информирование населения о режиме работы учреждения культуры.