

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СЫСОЛЬСКИЙ»

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №3

14.02.2018 г.

Председатель – Куратова Елена Александровна

Секретарь – Майбунова Ольга Александровна

Присутствуют члены Совета общественности: В.Т.Трошев, М.С.Лушкова, А.Г.Першин, Т.Б.Окатова.

Приглашенные: Г.В. Стодольская, Н.Л. Дурнева, И.Н. Аврамова, Н.И. Харитоновна, Е.А. Шагабутдинова, Ю.П. Соколова, С.М. Акимовна,

Повестка дня:

1. О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.
2. О выполнении контрольных мероприятий муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» с. Визинга в 2017 г.
3. Об утверждении критериев оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.
4. Об утверждении вопросов и количества анкет, при изучении мнения получателей услуг в подведомственных учреждениях управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.

1. О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.

Слушали: И.Н. Аврамову

В 2018 году необходимо провести независимую оценку качества условий оказания услуг в подведомственных учреждениях управления культуры АМР «Сысольский», это касается следующих муниципальных учреждений, а также их филиалов:

1. Муниципальное учреждение культуры «Сысольская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Директор: Шагабутдинова Екатерина Александровна

Филиал	Адрес местонахождения	ФИО руководителя, телефон (82131)
Центральная библиотека им. И.А.Куратова- филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168100, Республика Коми, Сысольский район, с.Визинга, ул.Советская, д.37а (здание Районного Дома культуры)	Шагабутдинова Екатерина Александровна тел. 9-17-41
Центральная детская библиотека- филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168100, Республика Коми, Сысольский район, с.Визинга, ул.Советская, д.37а (здание Районного Дома культуры)	Бойцова Елена Сергеевна тел. 9-17-41
Библиотека с.Чухлэм - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168111 с. Чухлом, мес. Чоййив д. 66	Пешкина Мария Ивановна тел. 9-62-02
Библиотека с.Межадор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168110 с.Межадор д.Шорсай д.51 (здание МБДОУ «Детский сад» с. Межадор)	Беляева Нина Васильевна тел. 9-71-23 (адм.)
Библиотека с.Вотча - филиал	168114 с. Вотча д. Ляпин, д.2А (здание сельского	Молчанова Анастасия

МУК «Сысольская МЦБС»	поселения с. Вотча)	Александровна тел. 9-75-33 (адм.)
Библиотека п.Первомайский - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168113 п. Первомайский ул. Набережная д. 23 (часть здания)	Габанова Валентина Ивановна тел. 9-81-23
Библиотека с.Куниб - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168113 с. Куниб, д. 34 (здание сельского поселения с. куниб)	Селькова Вера Николаевна тел. 9-81-22
Библиотека с.Палауз - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168128 с. Палауз, ул. Большая, д. 24 (здание Дома культуры с. Палауз)	Шишкина Татьяна Борисовна тел. 9-35-42 (адм)
Библиотека с.Гагшор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168123 с. Гагшор, д. 62	Рыбка Тамара Ефимовна тел. 9-34-47
Библиотека п. Заозерье - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168122 п. Заозерье ул. Пионерская, д. 6	Баранова Елена Юрьевна тел. 9-68-30
Библиотека с. Пыёлдино - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168120 с. Пыёлдино, д. Каргорт, д. 34 А (здание сельского поселения с. Пыелдино)	Бойцова Татьяна Афанасьевна тел. 9-32-11
Библиотека п. Визиндор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168105 п. Визиндор, ул. Школьная д. 4Б (здание сельского поселения п. Визиндор)	Попова Светлана Васильевна Тел. 9-60-44
Библиотека с. Заречье - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168103 с.Заречное д.Куратово д.60 «а» (здание ДТНК д. Заречное)	Лютюева Любовь Николаевна тел. 9-42-37 (д.к.)
Библиотека с. Куратово - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168102 с. Куратово, д. 57 (здание сельского поселения с. Куратово))	Куликова Валентина Иосифовна тел. 9-41-30(д.к.) тел. 9-41-19(с.с.)
Библиотека д. Горьковское - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	168106 с. Визинга, д. Горьковская, д. 80 (здание Дома культуры д. Горьковская)	Дашевская Елена Александровна

2. Муниципальное учреждение культуры
«Сысольская централизованная клубная система»
Директор: Харитоновна Наталья Ивановна

Наименование учреждения (организации, предприятия)	Адрес местонахождения	ФИО руководителя, контактный телефон
Районный Дом культуры – филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168100, Республика Коми, Сысольский район, с. Визинга, ул. Советская, д.37	Шеремет Лариса Ивановна, тел. 8 (82131) 92-085
Первомайский Центр культуры и досуга- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168113 Республика Коми, Сысольский район, п. Первомайский, ул. Центральная. д.7	Данелюк Жанна Андреевна, 8(82131)98-175
Дом культуры д. Горьковская - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168106, Республика Коми, Сысольский район, с. Визинга, д. Горьковская, д.80	Дашевская Елена Александровна,
Дом культуры с. Межадор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168110, Республика Коми, Сысольский район, с. Межадор, деревня Шорсай, д.28	Якоб Любовь Михайловна, тел. 8(82131) 97-290
Дом культуры с. Чухлэм - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168111, Республика Коми, Сысольский район, с. Чухлэм, д.Чоййив, д.87	Юркин Алексей Николаевич, 8 (82131) 96227
Дом культуры с. Куниб - филиал	168116, Республика Коми, Сысольский район,	Лапшина Алена

МУК «Сысольская ЦКС»	с.Куниб,д.34 (здание сельского поселения с. Куниб)	Валериевна тел. 8(82131) 98-584
Клуб с. Вотча - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168114, Республика Коми, Сысольский район, с. Вотча, д.30	Жукова Ирина Александровна
Дом культуры с. Палауз - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168128, Республика Коми, Сысольский район, с. Палауз, ул. Большая, д.24	Истомина Татьяна Владимировна
Дом культуры с. Гагшор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168123, Республика Коми, Сысольский район, с. Гагшор, д.64	И. о Карманова Н.В., тел. 8 (82131) 93-449
Клуб-библиотека п. Бортом - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168121, Республика Коми, Сысольский район, п. Бортом, ул. Центральная, д. 28 (часть здания)	Коробкова Альфия Нургазизовна, тел. 8 (82131) 93-111
Клуб – библиотека п. Ельбаза - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168112, Республика Коми, Сысольский район, п. Ельбаза (часть здания), Новосельская, д. 6	Пинчук Валентина Михайловна
Дом культуры д. Бортом с. Пыёлдино- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168120, Республика Коми, Сысольский район, с. Пыёлдино, д.Тяпорсикт, д. 20	Шамбаева Татьяна Николаевна
Дом культуры д. Вичкодор с. Пыёлдино- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168120, Республика Коми, Сысольский район, с. Пыёлдино, местечко Вичкодор, д. 16 «а»	Чарина Любовь Николаевна, тел. 8 (82131) 93-298
Клуб- библиотека п. Исанево- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168115, Республика Коми, Сысольский район, п. Исанево, ул. Центральная, д.5	Мальцева Ирина Юрьевна,
Дом культуры п. Заозерье- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168122 п. Заозерье ул. Пионерская, д. 6 (здания библиотеки п. Заозерье)	Баранова Елена Юрьевна, тел. 8(82131) 96-872
Клуб-библиотека п. Шугрэм - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168104, Республика Коми, Сысольский район, п. Шугрэм, ул. Центральная, д.1 «а»	Бахир Татьяна Николаевна, тел. 8 (82131) 97-721
Дом культуры п. Визиндор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168105, Республика Коми, Сысольский район, п. Визиндор, ул. Театральная, д.4 «а»	Туркова Ольга Леонидовна, тел. 8 (82131) 96-017
Дом традиционной народной культуры д. Заречное- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168103, Республика Коми, Сысольский район, с. Куратово, д. Заречное, д.60 «а»	Пунегова Наталья Александровна, тел. 8(82131) 94-327
Дом культуры с. Куратово - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168102, Республика Коми, Сысольский район, с. Куратово, д.57 (здание сельского поселения с. Куратово)	Парначёва Людмила Васильевна, тел. 8 (82131) 94-130
Районная киносеть - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	168100, Республика Коми, Сысольский район, с. Визинга, ул. Советская, д.41	Маркушева Вера Станиславовна, тел. 8 (82131)92-541

3. Муниципальное учреждение культуры «Музей истории и культуры Сысольского района»

Филиал	Адрес местонахождения	ФИО руководителя, телефон (82131)
МУК «Музей истории и культуры Сысольского района»	168100, Республика Коми, Сысольский район, с. Визинга, ул. Советская, д.28	Соклова Юлия Петровна тел. 91-3-47
Музей литературных героев И.А. Куратова «Коч Закар керка» (Дом печника Захара)	168100, Республика Коми, Сысольский район, с. Куратово, местечко Габовцы, д.14 б	Куликова Ольга Ивановна тел. 94-1-84
Мемориальный музей им. И.П. Морозова	168100, Республика Коми, Сысольский район, с. Межадор, д. Шорсай, д.28 (здание Дома культуры с. Межадор)	Истомина Светлана Александровна тел. 97-2-90

2. О выполнении контрольных мероприятий муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» с. Визинга в 2017 г.

Слушали: С.М. Акимову – директора МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга

С августа по ноябрь 2016 года проводилась независимая оценка качества оказания услуг в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» с. Визинга.

В ходе оценки были использованы следующие каналы сбора информации: анкетирование, наблюдение (информационная наполненность сайта; визуальная оценка наличия /отсутствия определенных условий и др.)

Независимая оценка качества предоставления услуг проводилась по следующим критериям: открытость и доступность информации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством оказания услуг. Максимальный балл составлял 64 балла, МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга набрала 37,6 балла, что составляет 58, 75%.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным Советом были разработаны мероприятия по улучшению результатов, которые необходимо было исполнить в 2017 году. Вот информация за 2017 год по их исполнению.

На сегодняшний день у нас обучается 170 человек, в 2018 году насчитывается 10 выпускников, в 2017 – 2018 учебном году было принято 49 первоклассников.

26.10.2017 было проведено родительское собрание с первоклассниками, где была озвучена информация о функционировании сайта МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга; о возможности получения налогового вычета за обучение ребенка в МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга, а также была затронута тема пропаганды профессий, связанных с искусством среди учащихся и их родителей.

21.12.2017 родительское собрание со средним и старшим звеном нашей школы, где помимо других вопросов, была озвучена та же информация.

Один пункт протокола Совета общественности администрации муниципального района «Сысольский» № 3 от 15.12.2016 г, а именно: «устранение ограничений по доступности среды для людей с ограниченными возможностями (по возможности)» не исполнен, в связи объективными причинами, а именно: отсутствие архитектурно-планировочных и организационных решений.

3. Об утверждении критериев оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.

Слушали Е.А Куратову:

Изучив материалы, касающиеся проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, следует определить 5 основных критериев:

1. открытость и доступность информации;
2. комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. время ожидания предоставления услуги;
4. доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
5. удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{откр} + N_i^{удовл}, \text{ где:}$$

N_i - общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{откр}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{удовл}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ($N_i^{откр}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{откр} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} - интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

"1" - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

"0" - информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{удовл}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{удовл} = \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

m_{ijp} - значение показателя, сформированное p -ым получателем услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

p_{ij} - количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей в баллах
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 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	официальный сайт организации и культуры	0 - 10

	местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)		
1.1	Полное наименование организации культуры		1
	Сокращенное наименование организации культуры		1
	Почтовый адрес организации культуры		1
	Схема размещения организации культуры, схема проезда		1
	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		1
	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		1
	Режим, график работы организации культуры		1
	Контактные телефоны		1
	Адрес электронной почты		1
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).		1
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	0 - 10
	Сведения о видах предоставляемых услуг		1
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		1
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		1
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		1
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		1
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		1
	Информация о планируемых мероприятиях		1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения		1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности		1
	План по улучшению качества работы организации		1

1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, очень удобно		10,0

	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Совершенно неудобно		0
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
		нет	0
	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
		нет	0
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
		нет	0
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
		нет	0
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
		нет	0
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
	Плохо, много нарушений		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
	Плохо, много нарушений		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0

4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно		5,0
	Плохо		2,5
	Неудовлетворительно		0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно		5,0
	Плохо		2,5
	Неудовлетворительно		0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10

	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10
	Отлично, все устраивает		10,0
	В целом хорошо		7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
	Плохо, много недостатков		2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0

4. Об утверждении вопросов и количества анкет, при изучении мнения получателей услуг в подведомственных учреждениях управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.

Слушали Е.А Куратову

При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в организации культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

Изучение мнения получателей путем анкетирования предлагаю в таком варианте:

Анкета оценки качества оказания услуг

Просим Вас принять участие в социологическом опросе, цель которого изучить мнение населения Сысольского района об эффективности деятельности учреждений культуры Сысольского района. В столбец № 1 просим поставить V напротив того ответа, который Вас устраивает.

N п/п	Показатель	Диапазон значений показа телей в баллах
1	2	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	0 - 10
	Отлично, очень удобно	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Совершенно неудобно	0

2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (да 2 балла; нет 0 б.)	0 - 10
	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2
		0
	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2
		0
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2
		0
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2
		0
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2
		0
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
	Плохо, много нарушений	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
	Плохо, много нарушений	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно	5,0
	Плохо	2,5
	Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5

	Удовлетворительно	5,0
	Плохо	2,5
	Неудовлетворительно	0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)	
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	0 - 10
	Отлично, все устраивает	10,0
	В целом хорошо	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
	Плохо, много недостатков	2,5
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры

Категории организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год

Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

Исходя из отчетов за 2017 год по получателям услуг, МУК «СЦКС», МУК «СЦМБС», МУК «МИКС» относятся к малым организациям культуры, поэтому я считаю наилучшим вариантом распределения следующего количества анкет:

**4. Муниципальное учреждение культуры «Сысольская межпоселенческая централизованная библиотечная система», директор Шагабудинова Екатерина Александровна (тел. 88213191894)
(общее кол-во анкет 200)**

Филиал	Количество анкет
Центральная межпоселенческая библиотека им. И.А.Куратова- филиал МУК «Сысольская МЦБС»	30
Центральная межпоселенческая детская библиотека- филиал МУК «Сысольская МЦБС»	30
Библиотека с.Чухлэм - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с.Межадор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с.Вотча - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека п.Первомайский - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	15
Библиотека с.Куниб - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с.Палауз - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с.Гагшор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека п. Заозерье - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с. Пыёлдино - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека п. Визиндор - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с. Заречное - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10
Библиотека с. Куратово - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	15
Библиотека д. Горьковская - филиал МУК «Сысольская МЦБС»	10

**5. Муниципальное учреждение культуры
«Сысольская централизованная клубная система» -
директор Харитоновна Наталья Ивановна (тел. 88213191690) (общее кол-во анкет 250)**

Наименование учреждения (организации, предприятия)	Количество анкет
Районный Дом культуры – филиал МУК «Сысольская ЦКС»	30
Дом культуры п. Первомайский филиал МУК «Сысольская ЦКС»	15
Дом культуры д. Горьковская - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры с. Межадор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры с. Чухлэм - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры с. Куниб - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Клуб с. Вотча - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры с. Палауз - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10

Дом культуры с. Гагшор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Клуб-библиотека п. Бортом - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Клуб – библиотека п. Ельбаза - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры д. Бортом - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры д. Вичкодор - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Клуб- библиотека п. Исаново-филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры п. Заозерье- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Клуб-библиотека п. Шугрэм - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры п. Визиндор- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры д. Заречное- филиал МУК «Сысольская ЦКС»	10
Дом культуры с. Куратово - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	15
Районная киносеть - филиал МУК «Сысольская ЦКС»	30

**6. Муниципальное учреждение культуры «Музей истории и культуры Сысольского района», директор Соколова Юлия Петровна
(общее кол-во анкет 150)**

Филиал	Количество анкет
МУК «Музей истории и культуры Сысольского района» (основное)	70
Музей литературных героев И.А. Куратова «Кбч Закар керка» (Дом печника Захара) (филиал)	40
Мемориальный музей им. И.П. Морозова (филиал)	40

Решили:

1. Назначить оператором по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г. общественный совет муниципального района «Сысольский», в том числе по определению перечня организаций, разработке порядка проведения и критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры, по сбору и обобщению данных, обработке, анализу и интерпретации полученных данных.

2. Включить в перечень муниципальное учреждение культуры «Сысольская межпоселенческая централизованная библиотечная система» со всеми филиалами; муниципальное учреждение культуры «Сысольская централизованная клубная система» со всеми филиалами; муниципальное учреждение культуры «Музей истории и культуры Сысольского района» со всеми филиалами по проведению независимой оценке качества услуг на 2018 год.

3. Принять к сведению информацию директора МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга.

4. Провести контрольный срез в 2018 году по критериям, полученным в 2016 году в МАУ ДО «ДШИ» с.Визинга, в том числе провести анкетирование, аналогично 2016 году.

5. Утвердить критерии оценки качества условий оказания услуг для МУК «СЦКС», МУК «СЦМБС», МУК «МИКС» на 2018 г.

6. Утвердить вопросы и количество анкет, при изучении мнения получателей услуг для МУК «СЦКС», МУК «СЦМБС», МУК «МИКС» на 2018 г.

7. Начальнику управления культуры АМР «Сысольский», директорам учреждений культуры оказать содействие при проведении оценки качества условий оказания услуг в МУК «СЦКС», МУК «СЦМБС», МУК «МИКС» в 2018 г.

8. Начальнику управления культуры АМР «Сысольский», директору МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга оказать содействие при проведении контрольных мероприятий.

9. Назначить рабочую комиссию по обработке результатов оценки качества условий оказания услуг в 2018 году:

- Председатель комиссии – начальник управления АМР «Сысольский», **Дурнева Наталья Леонидовна**;

- Член комиссии, ответственный за обработку результатов по МУК «СЦКС» - директор, **Харитоновна Наталья Ивановна**;

- Член комиссии, ответственный за обработку результатов по МУК «СЦМБС» - директор, **Шагабутдинова Екатерина Александровна**;

- Член комиссии, ответственный за обработку результатов по МУК «МИКС» - директор, **Соколова Юлия Петровна**;

- Член комиссии, ответственный за обработку результатов по МАУ ДО «ДШИ» с. Визинга - директор, **Акимова Светлана Александровна**;

- Секретарь комиссии, ответственный за свод, обработку и внесению результатов по всем организациям культуры на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru/>) – ведущий эксперт управления культуры АМР «Сысольский», **Аврамова Ирина Николаевна**.

10. С целью соблюдения требований [статьи 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и урегулированию конфликта интересов исключить из состава комиссии: *Шерemet Ларису Ивановну - менеджера РДК филиала МУК «Сысольская ЦКС», председателя исполкома движения «Коми войтыр» в Сысольском районе; Стодольскую Галину Владимировну - заведующего РКМЦ УК АМР «Сысольский», председателя первичной профсоюзной организации работников культуры Сысольского района* при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными учреждениями управления культуры АМР «Сысольский» в 2018 г.

Председатель:

Куратова Е.А.

Секретарь:

Майбурова О.А.