

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры и туризма Администрации города Смоленска

30.01.2017 года
г. Смоленск

№ 1

Присутствовали:

Председатель Общественного совета - Елисеева С.Б.,
секретарь Самарина В.Е.,
члены Общественного совета – Довгань А.Н., Дорогань О.И., Фишман П.А.

Начальник отдела культуры и искусства управления культуры и туризма Администрации города Смоленска - Степанова А.С., главный специалист отдела культуры и искусства управления культуры и туризма Администрации города Смоленска - Мисоченко Т.Н.

Повестка дня:

1. Об утверждении перечня организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг и графика проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.
2. Об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542).

Слушали:

Елисееву Светлану Борисовну – председателя Смоленской региональной организации Российского профсоюза работников культуры, которая предложила членам Общественного совета утвердить перечень организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг и график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также утвердить новый перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542).

Выступили:

- Довгань А.Н. по вопросу утверждения перечня организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг и графика проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также нового перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Решили:

1. Утвердить перечень организаций культуры для проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг и график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

№ п/п	Наименование организации	Дата проведения независимой оценки качества услуг
1	МБУК «Планетарий»	апрель
2	МБУК «Смоленский камерный театр»	
3	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	июнь
4	СМУП кинотеатр «Современник»	июль
5	МБУК ЦПКиО «Лопатинский сад»	
6	МАУ «Дворец торжеств»	

Обеспечить посещение МБУК «Планетарий», МБУК «Смоленский камерный театр», СМУП кинотеатр «Современник», МБУК ЦПКиО «Лопатинский сад», МАУ «Дворец торжеств», МБУК «Централизованная библиотечная система» города Смоленска членами Общественного совета в апреле, июне и июле 2017 года.

2. Утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Личное мнение (количество баллов)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	от 0 до 10 баллов	

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 10 баллов	
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	
2.6.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 10 баллов	
2.7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 10 баллов	
2.8.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 10 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 10 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 10 баллов	
5.2.	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	

Голосовали: «ЗА» - 5 человек, «ПРОТИВ» - нет, «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» - нет.

Членам Общественного совета была предоставлена информация о том, что в соответствии с предложениями Протокола № 2 от 28.11.2016 года произведена следующая работа:

1. Созданы сайты учреждений: МБУК ДК пос. Миловидово, МБУК «Культурный центр «Заднепровье».
2. На официальных сайтах организаций культуры добавлен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг».

Председатель Общественного совета _____

С.Б. Елисеева