

ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области

г. Магадан

27 февраля 2015 года

№ 1

Присутствовали:

Члены совета: Ампилогова В.Б., Абдуллина О.В., Бусалаева Н.М., Ежкова О.А., Заплатин С.И., Лукина А.А., Малаховская В.Ф., Нерознак Ю.А., Потапов А.В., Рябова А.К., Смирнова В.И., Свириденко Т.А., Соколовский А.В., Шахурдин А.И., Яновский А.П.

Приглашенные: Чернова В.П. – заместитель министра культуры и туризма Магаданской области, Парфенюк О.Н. – консультант министерства культуры и туризма Магаданской области.

Повестка дня:

1. Об общественном совете по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области
2. О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году.

Докл.: Абдуллина О.В., консультант министерства культуры и туризма Магаданской области

Слушали:

1. Чернова В.П., поприветствовала присутствующих и выразила надежду на совместное плодотворное сотрудничество.

Абдуллина О.В., ознакомила присутствующих с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

2. Абдуллина О.В., представила присутствующим перечень учреждений культуры Магаданской области в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2015 году, план-график и критерии независимой оценки.

Общественный совет решил:

1. Информацию Абдуллиной О.В. принять к сведению
2. Утвердить:
 - перечень учреждений культуры Магаданской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году (приложение №1);
 - план-график проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области в 2015 году (приложение №2);
 - критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области (приложение № 3);

- методы сбора информации по оценке качества оказания услуг учреждениями культуры: изучение мнения получателей услуг, изучение статистических данных, отчетов учреждений культуры, мониторинг официальных сайтов учреждений культуры, посещение учреждений культуры, изучение материалов, предоставленных учреждениями культуры Магаданской области.

- периодичность проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области по типам учреждений: не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Председатель

В.Б. Ампилогова

Секретарь

О.В. Абдуллина

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры Магаданской области для проведения независи-
мой оценки качества оказания услуг в 2015 году

1. ОГБУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
2. ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»
3. ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»
4. МБУК г. Магадана «Централизованная библиотечная система»
5. МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Поселок Ола»
6. МБУ «Ягоднинская центральная районная библиотека»

**План-график
проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями
культуры Магаданской области в 2015 году**

Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
Подготовительный этап проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры: - определение перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг; - утверждение критериев и показателей для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры; - утверждение метода сбора информации по оценке качества оказания услуг учреждениями культуры; - утверждение анкеты, измеряющей мнение получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры	I квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, формирование рейтингов учреждений культуры	II – III квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области Министерство культуры и туризма Магаданской области
Разработка и направление в Министерство культуры и туризма Магаданской области предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры	III квартал	Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Магаданской области при министерстве культуры и туризма Магаданской области
Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на официальном сайте Министерства культуры и туризма Магаданской области	IV квартал	Министерство культуры и туризма Магаданской области

**Критерии
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Магаданской
области**

Способы «оценки»	Параметры
Открытость и доступность информации об учреждении	
Изучение мнения получателей услуг	Информирование о предстоящих мероприятиях, выставках, новых видах деятельности
Наличие информации на официальном сайте учреждения	Полное наименование учреждения, почтовый адрес, схема размещения учреждения, адрес электронной почты
	Информация о руководителе учреждения
	Сведения об учреждении
	Состав работников
	Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения
	Новости, анонсы
Наличие информации на официальном сайте по размещению информации о ГМУ	Информация о финансировании учреждения
	Информация о государственном (муниципальном) задании и его выполнении
	Отчет о результатах деятельности учреждения
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
Изучение мнения получателей услуг	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)
	Наличие дополнительных услуг учреждения
	Комфортность стоимости услуг
	Комфортность стоимости дополнительных услуг
	Обеспечение безопасности (охрана)
Наличие информации на официальном сайте учреждения	Перечень услуг, оказываемых учреждением
	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг
	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением
	Услуги, оказываемые на платной основе
	Стоимость оказываемых услуг
	Предоставление льгот
	Условия предоставления льгот

Время ожидания предоставления услуги	
Изучение мнения получателей услуг	График работы учреждения
	Удобство процедуры получения услуги
	Транспортная и пешая доступность учреждения
	Простота/удобство поиска необходимого издания
Наличие информации на официальном сайте учреждения	Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения
	Пакеты открытых данных учреждения
	Доступ к электронным базам данных учреждения
	Виртуальные экскурсии по учреждению
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
Изучение мнения получателей услуг	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения
Наличие информации на официальном сайте учреждения	Телефон справочной службы
	Телефон руководителя учреждения (приемная)
	Он-лайн консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения
	Жалобная книга учреждения
Удовлетворенность качеством оказания услуг	
Изучение мнения получателей услуг	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом
	Качество проведения мероприятий
	Разнообразие экспозиций
	Материально-техническое обеспечение учреждения
	Полнота и структура библиотечного фонда
	Уровень соответствия оборудования оказываемой услуге
	Разнообразие досуговых мероприятий (кружков, творческих формирований)
Наличие информации на официальном сайте учреждения	Ссылка на «оценку» качества услуг учреждения
	Ссылки на системы «независимой оценки» качества услуг учреждения
	Информационные сообщения о «независимой оценке» качества услуг учреждения
	Методика проведения «независимой оценки» качества услуг
	Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)

