

Протокол № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры и качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования в сфере культуры и искусства, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита»

20 октября 2016 года

г. Чита

Список присутствующих членов Общественного совета:

1. Краснов Альберт Иванович – председатель Общественного совета
2. Сазонова Валентина Николаевна – заместитель председателя Общественного совета
3. Новоселова Елена Александровна – секретарь Совета
4. Бурлова Ольга Анатольевна
5. Гандзий Андрей Андреевич
6. Корелкина Лариса Васильевна
7. Ланцева Марина Владимировна
8. Рачинская Лариса Ивановна
9. Чекашкина Евгения Анатольевна

Повестка заседания:

1. Утверждение плана-графика обхода учреждений.
2. Определение группы операторов.

Ход заседания:

1. Слушали Сазонову В.Н. о работе над концепцией показателей, составлением плана-графика.
2. В ходе заседания каждому члену Совета был роздан план-график обхода учреждений культуры с наименованием учреждения и фамилиями членов Совета.
3. Слушали Сазонову В.Н. об утверждении критериев и показателей независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры, а также качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования в сфере культуры и искусства, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита»
4. Слушали Краснова Альберта Ивановича об определении организацией – оператором Независимой научно-аналитической социологической службы ЗабГУ. Согласно требованиям федерального законодательства независимая оценка качества оказания услуг осуществляется Общественными советами с

учетом информации, представленной организацией-оператором. Организация-оператор собирает и обрабатывает информацию на основе технического задания, подготовленного уполномоченным органом местного самоуправления на основе предложений Общественного совета. Ранее, проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры и качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования в сфере культуры и искусства, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» планировалось на 2017 год, однако, согласно Распоряжению Министерства культуры Забайкальского края от 18 августа 2016 года № 403/р «О внесении изменений в приложение №1 к Распоряжению Министерства культуры Забайкальского края от 20 мая 2016 года № 234/р «Об утверждении плана мероприятий Министерства культуры Забайкальского края по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016-2018 годы» в соответствии с краевым Планом мероприятий по созданию системы независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, на муниципальном уровне в 2016 году необходимо провести независимую оценку качества оказания услуг не менее 40% от общего числа организаций, расположенных на территории муниципального образования. Таким образом, складывается ситуация, при которой в 2016 году необходимо определить организацию-оператора. Согласно коммерческому предложению Независимой научно-аналитической социологической службы ЗабГУ от 22.06.2016 года №21/1/1-2223 данная служба может стать организацией-оператором для Общественного совета.

Решили:

1. Утвердить план-график обхода учреждений.
2. Утвердить критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры и качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования в сфере культуры и искусства, подведомственных комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» по видам учреждений (приложение).
3. Предложить комитету культуры администрации городского округа «Город Чита» определить предложение Независимой научно-аналитической социологической службы ЗабГУ организацией-оператором для проведения опроса получателей услуг.

Председатель Общественного совета

А.И. Краснов

Секретарь Общественного совета

Е.А. Новоселова

ПЛАН - ГРАФИК

Подготовка анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории города Читы

№	Учреждения	Фамилия, имя, отчество руководителя. Контактные телефоны	Ответственные
1.	ЦДМШ им. Б.Г. Павликовской		Чекашкина Е.А., Ланцева МВ.
2.	ЦДХШ		Рачинская М.В., Крылова Т.М
3.	ДШИ №7		Валиков А.Р., Сазонова В.Н.
4	ЦЭВД «Орнамент»		Бурлова О.А., Анпилогова А.Ю.
5.	КДЦ «Юность»		Карелкина Л.В., Константинова Т.А.
6.	МАУК Фолк-театр «Забайкалье»		Краснов А.И., Гандзий А.А.
7.	Читинский городской зоопарк		Краснов А.И., Сазонова В.Н.

Показатели характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Полное и сокращенное наименование образовательного учреждения. Место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, структура учреждения. Наличие устава и других документов, в соответствии с которым функционирует учреждение. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее организация) и её деятельность, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных(муниципальных) организаций- информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.hus.gov.ru)		
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации		
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации)		
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Материально- техническое и информационное обеспечение организации		
2. 2	Уровень комфортности пребывания в образовательном учреждении (наличие кабинетов и мест для занятий, оборудование кабинетов. Наличие современного оборудования мебели, техники. Чистота помещений и так далее)		

2.3.	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru		
2.4	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья		
2.5	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)		
2.6	Художественное оформление помещений		
2.7	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении		
2.8	Наличие дополнительных образовательных программ		
2.9	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всесоюзных международных) выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и других массовых акциях.		
2.10	Наличие возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся		
2.11	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.		
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения		
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.		
3.3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.4	Имидж учреждения у родителей и детей		
3.5	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников		

	(%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)		
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		
	Итого:		

Методика расчета показателей, независимой оценки качества работы определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов.

Председатель общественного совета

А.И. Краснов

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы			
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры			
1.3	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации			
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры			

1.5	Информирование о предстоящих представлениях и мероприятиях			
1.6	Информирование о новых мероприятиях			
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)			
2.2	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. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот			
2.3	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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)			
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)			
2.6				
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)			
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)			
3.1	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь			

3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры			
3.3	Удобство графика работы организации культуры			
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов			
3.5	Удобство графика работы организации культуры			
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры			
4.2	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			
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом			
5.2	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			
5.3	Наличие информации о новых изданиях			
5.4	Разнообразие форм и методов работы учреждения			
5.5	Разнообразие репертуара организации культуры			
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры			
5.7	Качество проведения культурно- массовых мероприятий			
5.8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам			
5.9				

Председатель общественного совета

А.И. Краснов