

Протокол №2  
заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными  
бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования,  
подведомственными управлению культуры города Курска  
от 26 августа 2016 года

Присутствовали:

Члены общественного совета:

1. Малков Иван Васильевич,
2. Лобода Андрей Михайлович,
3. Смородская Людмила Алексеевна,
4. Соклакова Ирина Ивановна,
5. Глюдза Ирина Николаевна

Приглашенные лица:

Барламова Л.В. – заместитель начальника управления культуры города Курска,  
Чернышева Е.Ю. – консультант отдела художественно-эстетического образования и социально-культурной деятельности управления культуры города Курска.

Повестка дня:

1. О внесении изменений в план работы общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлению культуры города Курска (далее – Общественный совет) на 2016 год.

2. О разработке технического задания на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Курска, для муниципального бюджетного учреждения культуры «Детский специализированный центр досуга «Ассоль» (далее - организация-оператор).

Слушали:

Соклакову И.И. о необходимости внесения изменений в план работы Общественного совета на 2016 год в части сроков проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных образовательных учреждений дополнительного образования.

Малкова И.В. с предложениями для разработки технического задания для организации-оператора.

Решили:

1. Внести изменения в план работы Общественного совета на 2016 год в части сроков проведения независимой оценки качества оказания услуг

муниципальными бюджетными учреждениями культуры и независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных образовательных учреждений дополнительного образования (Приложение 1).

2. Направить в управление культуры города Курска предложения для рассмотрения и утверждения проекта технического задания для организации-оператора (Приложение 2).

Председатель Общественного совета

А.М. Лобода

Ответственный секретарь  
Общественного совета

И.И.Соклакова

«Утверждаю»

Председатель общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества оказания услуг муниципальными  
бюджетными учреждениями культуры  
и дополнительного образования,  
подведомственным управлением  
культуры города Курска

  
Лобода А.М.

**План**

**работы общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлением культуры города Курска на 2016 год**

№	План мероприятий	Срок проведения
1	Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 3, МБОУ ДО ДШИ № 6, МБОУ ДО ДШИ №8, МБОУ ДО ДШИ № 9, МБОУ ДО ДХШ № 1 им. В.М. Клыкова, МБОУ ДО ДХШ № 2 им. А.А.Дейнеки.	01.09.2016 - 30.09.2016
2.	Проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК ГКЦ «Лира», МБУК ЦНТ «Русь», МБУК КТЦ «Звездный», МБУК ЦСБ г.Курска, МБУК ЦИКН г. Курска (в соответствии с протоколом Общественного совета №2 от 12.10.2015)	01.09.2016 - 10.10.2016
3.	Обсуждение итогов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 3, МБОУ ДО ДШИ № 6, МБОУ ДО ДШИ №8, МБОУ ДО ДШИ № 9, МБОУ ДО ДХШ № 1 им. В.М. Клыкова, МБОУ ДО ДХШ № 2 им. А.А.Дейнеки. Разработка предложений по совершенствованию работы оцениваемых учреждений.	03.10.2016 - 10.10.2016
4.	Обсуждение итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК ГКЦ «Лира», МБУК ЦНТ «Русь», МБУК КТЦ «Звездный», МБУК ЦСБ г.Курска, МБУК ЦИКН г. Курска. Разработка предложений по совершенствованию работы оцениваемых учреждений.	11.10.2016 - 14.10.2016
5.	Предоставление в управление культуры города Курска информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 3, МБОУ ДО ДШИ № 6, МБОУ ДО ДШИ №8, МБОУ ДО ДШИ № 9, МБОУ ДО ДХШ № 1 им. В.М. Клыкова, МБОУ ДО ДХШ № 2 им. А.А.Дейнеки.	в течение октября
6.	Предоставление в управление культуры города Курска информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг МБУК ГКЦ «Лира», МБУК ЦНТ «Русь», МБУК КТЦ «Звездный», МБУК ЦСБ г.Курска, МБУК ЦИКН г. Курска, а также предложений об улучшении их деятельности.	в течение октября

Согласовано:

Начальник управления  
культуры города Курска

  
  
И.А. Мазаева

**Техническое задание  
на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве  
оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры,  
подведомственными управлению культуры города Курска**

Наименование оператора ответственного за выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры: МБУК ДСЦД «Ассоль».

1. Перечень муниципальных бюджетных учреждений культуры, подведомственных управлению культуры города Курска, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг (далее - учреждения культуры):

№ п/п	Наименование юридического лица (полное и сокращенное)	Юридический адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества «Русь» (МБУК ЦНТ «Русь»)	г. Курск, ул. Обоянская, 26
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр «Лира» (МБУК ГКЦ «Лира»)	г. Курск, ул. Менделеева, 59
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертно-творческий центр «Звездный» (МБУК КТЦ «Звездный»)	г. Курск, Красная площадь, 2/4
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система библиотек города Курска» (МБУК ЦСБ г.Курска)	г. Курск, ул. Карла Маркса, 23
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр историко-культурного наследия города Курска» (МБУК ЦИКН г. Курска)	г. Курск, ул. М.Горького, 55

2. Основания проведения независимой оценки качества:

Федеральный закон Российской Федерации от 21.07.2014 № 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»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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».

### 3. Содержание работ:

сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг;

представление информации о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры в общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлению культуры города Курска.

Оценка показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры проводится в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществляется по трем основным направлениям:

изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг путем изучение их мнения на основании анализа анкет, утвержденных приказом управления культуры города Курска от 19 октября 2015 г. № 140/06-р «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры города Курска» (в ред. от 29.08.2016 № 127/06-р).

### 4. Способ оценки показателей:

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа учреждений	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			
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	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет	от 0 до 7 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ	наличие информации

	о результатах деятельности организации культуры		«Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	на официальном сайте организации культуры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посетителей	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	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. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Ли́ра», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный»,	изучение мнения получателей услуг

	том числе и с помощью мобильных устройств)		ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный»,	изучение мнения получателей услуг



			ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	
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	от 0 до 6 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦСБ г.Курска, ЦИКН г. Курска	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	МБУК ЦСБ г.Курска	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	МБУК ГКЦ «Лира», ЦНТ «Русь», КТЦ «Звездный», ЦИКН г. Курска	изучение мнения получателей услуг

5. Сроки выполнения работ:

Начало выполнения работ – 1 сентября 2016 года.

Окончание выполнения работ – 10 октября 2016 года.

6. Результат выполнения работ: предоставление отчета в общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными управлению культуры города Курска.