

ПРОТОКОЛ № 1-ОС
проведения заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждением культуры

Дата: 25 марта 2016 г.

Время: 15-00 ч.

Место проведения:

кабинет № 224

Участники заседания:

члены Общественного совета

Председательствующий: Межуев А.В.

Повестка дня:

1. Об избрании председателя Общественного совета, заместителя председателя Общественного совета и секретаря Общественного совета.
2. Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры на 2016 год.
3. Об утверждении учреждения культуры для проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг.
4. Об утверждении срока проведения независимой оценки качества оказания услуг в учреждении культуры на 2016 год.
5. Об утверждении перечня критериев оценки качества оказания услуг учреждением культуры.
6. Разное (организация – оператор).

ПО ВОПРОСУ №1 повестки дня «Об избрании председателя Общественного совета, заместителя председателя Общественного совета и секретаря Общественного совета»

Слушали: Орлоторова Д.Н.

В соответствии с Федеральным законом 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» были внесены изменения в Закон РФ от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон №3612-1).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии со статьей 36.1 Закона №3612-1, являясь одной из форм общественного контроля и проводимая в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Администрация муниципального образования г.Зеленокумска (далее - Администрация) является уполномоченным органом по размещению информации на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru.

Постановлением Администрации от 25.03.2016 №205 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» утверждено Положение об Общественном совете и утвержден состав Общественного совета из 5 человек.

В Положении об Общественном совете прописаны задачи, полномочия и права Общественного совета; порядок формирования Общественного совета; полномочия членов Общественного совета; порядок организации и обеспечения деятельности Общественного совета.

На первом заседании Общественного совета необходимо избрать из числа членов Общественного совета председателя, заместителя и секретаря Общественного совета.

СОСТАВ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг

Межуёв Александр Владимирович	председатель Совета ветеранов войны, труда, Вооружённых сил и правоохранительных органов Советского района
Медведева Надежда Павловна	председатель Совета территориального общественного самоуправления округа № 11 г.Зеленокумска
Фомина Елена Алексеевна	библиотекарь муниципального казенного учреждения культуры «Зеленокумское городское социально – культурное объединение»
Орлозоров Дмитрий Николаевич	руководитель организации «Молодая гвардия Единой России» по Советскому району
Ракитина Елена Ивановна	преподаватель - концертмейстер муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Зеленокумская детская музыкальная школа»

Выступили: члены Общественного совета (Ракитина Е.И., Фомина Е.А.) со следующими предложениями:

избрать председателем Общественного совета – Межуёва А.В.;
заместителем председателя Общественного совета – Медведеву Н.П.;
секретарем Общественного совета – Фомину Е.А.

Решили:

1. **Избрать председателем Общественного совета Межуёва Александра Владимировича** - председателя Совета ветеранов войны, труда, Вооружённых сил и правоохранительных органов Советского района.
2. **Избрать заместителем председателя Общественного совета Медведеву Надежду Павловну** - председателя Совета территориального общественного самоуправления округа № 11 г.Зеленокумска.
3. **Избрать секретарем Общественного совета Фомину Елену Алексеевну** - библиотекаря муниципального казенного учреждения культуры «Зеленокумское городское социально – культурное объединение».

ПО ВОПРОСУ №2 повестки дня «Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры на 2016 год»

Слушали: Фомину Е.А. по вопросу составления и дальнейшего утверждения плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры на 2016 год.

Выступил: Межуёв А.В. по вопросу утверждения плана работы Общественного совета на 2016 год.

Решили:

утвердить план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры на 2016 год согласно приложению №1 к протоколу от 25.03.2016 №1-ОС.

ПО ВОПРОСУ №3 повестки дня «Об утверждении учреждения культуры для проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг»

Слушали: Фомину Е.А. по вопросу выбора учреждения культуры для проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг.

Выступил: Межуёв А.В. по вопросу утверждения наименования учреждения культуры, в отношении которого будет проведена независимая оценка качества оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении учреждения культуры, учредителем которого является муниципальное образование, находящееся на территории муниципального образования и оказывающие муниципальные услуги в сфере культуры. Таким учреждением культуры, которое соответствует требованиям, является муниципальное казенное учреждение культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (сокращенное наименование – МКУК ЗГ СКО).

Решили:

утвердить учреждение культуры в отношении которого будет проводится в 2016 году независимая оценка качества оказания услуг - муниципальное казенное учреждение культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение», сокращенное наименование – МКУК ЗГ СКО, 357910, г.Зеленокумск, ул.Крайнева, 72А

ПО ВОПРОСУ №4 повестки дня «Об утверждении срока проведения независимой оценки качества оказания услуг в учреждении культуры на 2016 год»

Слушали: Ракитину Е.И. по вопросу 4 повестки дня.

Выступила: Фомина Е.А. по вопросу утверждения срока проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» на 2016 год. В соответствии со статьей 36.1 Закона №3612-1 «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года».

Решили:

установить срок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение» (сокращенное наименование – МКУК ЗГ СКО, 357910, г.Зеленокумск, ул.Крайнева, 72А) - сентябрь 2016 года.

ПО ВОПРОСУ №5 повестки дня «Об утверждении перечня критериев оценки качества оказания услуг учреждением культуры»

Слушали: Медведеву Н.П. по вопросу утверждения перечня критериев оценки качества оказания услуг учреждением культуры.

Выступил: Межуёв А.В. В соответствии со статьей 36.1 Закона №3612-1 независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям, к которым относятся: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуги.

Показатели, характеризующие общие критерии качества оказания услуг организациями культуры утверждены приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 №2515.

В статье 36.1 Закона №3612-1 прописано, что Общественные советы *устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг* организациями культуры (дополнительно к общим критериям).

В связи с чем Межуёв А.В. предложил установить следующие критерии оценки качества оказания услуг при проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Зеленокумское городское социально-культурное объединение»:

1. Критерии, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры:

1.1. Размещение информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 №86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

1.2. Своевременное размещение достоверной, точной информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».

1.3. Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения культуры и получателей услуг в сфере культуры (получение информации) посредством: телефонной связи; электронной почты.

1.4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг учреждением культуры: лично в учреждение культуры; в электронной форме на официальный сайт муниципального образования г. Зеленокумска www.mo-zelenokumsk.ru в сети «Интернет».

2. Критерии, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

2.1. Оборудование входных зон учреждения культуры для маломобильных групп населения.

2.2. Укомплектованность учреждения культуры специалистами, осуществляющими предоставление услуг в сфере культуры.

2.3. Обеспечение благоустройства и удовлетворительного содержания помещений учреждения культуры и территории, на которой она расположена.

3. Критерии, характеризующие время ожидания предоставления услуги: предоставление услуг гражданам в учреждении культуры в сроки, установленные при назначении данных услуг.

4. Критерии, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры:

укомплектованность учреждения культуры работниками (кроме административно-управленческого персонала), прошедшими повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю работы за последние три года.

5. Критерии, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг: оперативность работников учреждения культуры в решении вопросов.

Решили:

утвердить следующий перечень критериев оценки качества оказания услуг учреждением культуры:

1. Критерии, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры:

1.1. Размещение информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 №86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

1.2. Своевременное размещение достоверной, точной информации об учреждении культуры на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».

1.3. Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения культуры и получателей услуг в сфере культуры (получение информации) посредством: телефонной связи; электронной почты.

1.4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг учреждением культуры: лично в учреждение культуры; в электронной форме на официальный сайт муниципального образования г. Зеленокумск www.mo-zelenokumsk.ru в сети «Интернет».

2. Критерии, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

2.1. Оборудование входных зон учреждения культуры для маломобильных групп населения.

2.2. Укомплектованность учреждения культуры специалистами, осуществляющими предоставление услуг в сфере культуры.

2.3. Обеспечение благоустройства и удовлетворительного содержания помещений учреждения культуры и территории, на которой она расположена.

3. Критерии, характеризующие время ожидания предоставления услуги:

предоставление услуг гражданам в учреждении культуры в сроки, установленные при назначении данных услуг.

4. Критерии, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры:

укомплектованность учреждения культуры работниками (кроме административно-управленческого персонала), прошедшими повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю работы за последние три года.

5. Критерии, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг:
оперативность работников учреждения культуры в решении вопросов.

ПО ВОПРОСУ №6 повестки дня «Разное (организация-оператор)»

Слушали: Орлозорова Д.Н. по вопросу определения организации – оператора.

Выступила: Медведева Н.П. с информацией об организации – операторе.

Согласно письма Минтруда России от 26.09.2014 №11-3/10/П-5546 организацией – оператором может выступать муниципальное учреждение в рамках муниципального задания на оказание муниципальных услуг (работ). Определение организации – оператора входит в полномочия уполномоченного органа, а именно администрации муниципального образования г.Зеленокумск.

Оценка условий оказания услуг учреждением культуры рассматривается оператором как по общим критериям оценки качества оказания услуг (приказ Минкультуры России от 05.10.2015 №2515), так и дополнительным критериям оценки качества оказания услуг учреждением культуры, утвержденным Общественным советом.

Организацией-оператором проводится следующая работа:

проводится анкетирование граждан-получателей услуг в сфере культуры, обслуживаемых в учреждении культуры;

обрабатываются результаты электронного анкетирования, проводимого на официальном сайте муниципального образования г. Зеленокумска www.mo-zelenokumsk.ru в сети «Интернет»;

осуществляется сбор, обобщение и анализ информации, предоставляемой членами Общественного совета (в том числе соответствие условий предоставления услуг установленным общим критериям оценки качества и дополнительным критериям оценки качества оказания услуг учреждением культуры).

Все данные, полученные в ходе проверки учреждения культуры, собираются и фиксируются организацией-оператором, а затем сводные данные предоставляются оператором Общественному совету.

Общественный совет рассматривает представленную оператором информацию о качестве оказания услуг учреждением культуры.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной информации Общественный совет утверждает результат независимой оценки.

На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждения культуры.

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждения культуры, утвержденные Общественным советом, направляются в уполномоченный орган - администрацию муниципального образования г.Зеленокумска.

Уполномоченный орган в месячный срок рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при разработке мер по совершенствованию деятельности учреждения культуры.

Решили:

информацию Орлозорова Д.Н. об организации – операторе принять к сведению.

Председатель:



/ Межуёв А.В./

Секретарь:



/Фомина Е.А./

Приложение №1
к протоколу проведения заседания Общественного
совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждением культуры
от 25.03.2016 №1-ОС

**План
работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждением культуры на 2016 год**

№	Мероприятия (вопросы) планируемые к рассмотрению	Срок проведения мероприятия	Примечание
1	Формирование персонального состава Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры при администрации муниципального образования г.Зеленокумска	март	утверждается постановлением администрации муниципального образования г.Зеленокумска
2	Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры:	март	
2.1.	избрание председателя Общественного совета, заместителя председателя Общественного совета и секретаря Общественного совета		утверждается решением Общественного совета
2.2.	утверждение плана работы Общественного совета на 2016 год		утверждается решением Общественного совета
2.3.	утверждение наименования учреждения культуры для проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг.		утверждается решением Общественного совета
	утверждение срока проведения независимой оценки качества оказания услуг в учреждении культуры на 2016 год.		утверждается решением Общественного совета
	утверждение перечня критериев оценки качества оказания услуг учреждением культуры.		утверждается решением Общественного совета
3	Заседания Общественного совета (в том числе выездные) по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры	в течение года	члены Общественного совета
4	Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры в соответствии с утвержденными сроками	в течение года	члены Общественного совета
5	Итоговое заседание Общественного совета, подведение итогов работы Общественного совета	декабрь	члены Общественного совета