

**ПРОТОКОЛ № 2**  
**заседания Общественного совета**  
по проведению независимой оценки качества  
оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными администрации поселения  
Московский

**Дата и время заседания:** 15.08.2017, 11:00

**Место проведения:** Администрация поселения Московский,  
по адресу: г. Москва, г. Московский, мкр.1, д.19а, каб. №30

**Присутствовали:**

**Общественный совет:**  
**ФИО**

**Должность**

**Члены Общественного совета:**

Медведев Евгений Викторович	Координатор культурных программ Департамента культуры г. Москвы по ТиНАО
Москалева Елена Станиславовна	Библиотекарь Государственного бюджетного учреждения города Москвы Централизованная библиотечная система «Новомосковская» Библиотека №259
Васильева Наталья Матвеевна	Старший методист по воспитательной работе Государственного бюджетного образовательного учреждения Школа 2065
Привалова Тамара Ивановна	Член Совета ветеранов ВОВ

**Представители администрации поселения Московский (без права голоса):**

Смолий Сергей Иванович	Заместитель главы администрации
Акимова Екатерина Юрьевна	Начальник отдела по взаимодействию с подведомственными учреждениями и предприятиям

**На заседании отсутствовали следующие члены совета:**

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
Ананьев Дмитрий Вадимович	Директор муниципального учреждения культуры «Дворец Культуры городского округа Щербинка»
Храмков Дмитрий Владимирович	Специалист в сфере культуры

**Повестка:**

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №1) на основании оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг методом опроса посетителей, а также оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

2. Формирование предложений для включения в План мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждения культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

**Выступления:****Слушали по первому вопросу:**

**Выступил:** Заместитель Председателя Общественного совета Медведев Е.В. – координатор культурных программ Департамента культуры г. Москвы по ТиНАО, который проинформировал членов Общественного совета по результатам проведенной работы по независимой оценке качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский». Всего по состоянию на 11.08.2017 поступило и было рассмотрено 167 электронных анкет. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МУК «ДК «Московский» в целом находится на высоком уровне (148,36%). Члены Общественного совета выразили общее удовлетворение результатами проведенной работы.

Также отметил, что при проведении опроса поступили предложения от посетителей по улучшению работы учреждения.

**Слушали по второму вопросу:**

**Выступила:** Секретарь Общественного совета Москалева Е.С. - библиотекарь Государственного бюджетного учреждения города Москвы Централизованная библиотечная система «Новомосковская» Библиотека №259 с предложениями по улучшению качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

**Решили:**

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №1).

**Голосовали:**

«За» – 4 чел.

«Против» – 0 чел.

«Воздержались» – 0 чел.

2. Утвердить предложения по улучшению качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» (Приложение №2).

**Голосовали:**

«За» – 4 чел.

«Против» – 0 чел.

«Воздержались» - 0 чел.

3. Направить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский» за 2017 и предложения по улучшению качества оказания услуг в администрацию поселения Московский

Заместитель председателя Общественного совета

Е.В. Медведев

Результаты оценки качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК «Московский»

0	Учреждение	Общие критерии оценки																																					
		Интервальное значение по совокупности общих и дополнительных критериев	148,36	148,36	148,36	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	28,41	1	2	3	4	5																											
		Интервальное значение по совокупности общих и дополнительных критериев																																					
1	5003030700-775101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "МОСКОВСКИЙ ИИ"»	Интервальное значение по совокупности общих и дополнительных критериев	148,36	148,36	148,36	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	28,41	1	2	3	4	5																											
		1 - критерий открытости и доступности информации об организации		0211000009 - Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры, размещаемой на официальном портале полномочного федерального органа исполнительной власти, культуры, размещаемой на официальном сайте субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информация о деятельности организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном портале полномочного федерального органа исполнительной власти, культуры, размещаемой на официальном сайте субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информация о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры»	9,41	0211000010 - Доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информация о деятельности организации культуры на официальном портале полномочного федерального органа исполнительной власти, культуры, размещаемой на официальном сайте субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информация о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры»	10,0	0212000014 - Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8,82	0212000012 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,20	0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	9,32	0212000013 - Удобство графика работы организации культуры	9,23	0212000010 - Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,99	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	18,08	0213000004 - Соблюдение режима работы организацией культуры	8,81	0213000005 - Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,27	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	19,1	0214000003 - Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,54	0214000004 - Компетентность персонала организации культуры	9,56	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	37,21	0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,51	0215000009 - Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,30	0215000011 - Удовлетворенность качеством и содержанием программного обеспечения организации культуры	9,23	0215000010 - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	9,17
		2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения		Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		45,56	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		45,56	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии		148,36																											
		3 - критерий времени ожидания предоставления услуги		Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		18,08	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		18,08	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии		148,36																											
		4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации		Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		19,1	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		19,1	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии		148,36																											
		5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг		Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		37,21	Интервальное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		37,21	Интервальное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии		148,36																											

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
**Общественного совета**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,**  
**подведомственными администрации поселения Московский,**  
**об улучшении качества оказания услуг учреждением культурно-досугового типа МУК «ДК**  
**«Московский»**

1. Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте учреждения об учредителе, структуре, учредительных документах, наличие перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела «Независимая оценка качества» (где в том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2017 году).
2. Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг с учетом полученных в результате опроса предложений посетителей.
3. Принять соответствующие меры по улучшению комфортности условий пребывания в организации (навигация, туалет и т.п.).
4. Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублировать необходимую для получения услуги зрительную информацию, а также надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).
5. Обеспечить более широкое информирование населения о режиме работы учреждения культуры.