**П Р О Т О К О № 1**

**заседания Общественного совета**

**по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, учредителем которых является администрация Пудожского муниципального района**

г. Пудож 11.11. 2016 г.

Место проведения: актовый зал администрации

Время проведения: 14.30 час.

Присутствовали: 5 человек

Председатель совета: - Ефремова Н.А., член Общественного комитета по реализации Послания Президента Российской Федерации на территории Пудожского муниципального района Республики Карелия, член общественной организации «Союз женщин Пудожского района.

Заместитель председателя: - Никонова Г.В., глава Пудожского муниципального района.

Секретарь: - Журо Т.И., руководитель Общественного комитета по реализации Послания Президента Российской Федерации на территории Пудожского муниципального района Республики Карелия.

Члены:

- Смирнова Е.М.., руководитель Общественной приемной Главы Республики Карелия в Пудожском муниципальном районе;

- Кливанский М.М., председатель Пудожского районного Совета Ветеранов войны, труда Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

Приглашенные:

- Булышкина Е.Н., заместитель главы администрации Пудожского муниципального района;

- Королева Н.К., главный специалист Управления делами администрации Пудожского муниципального района.

Повестка заседания:

1. Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры подведомственными администрации Пудожского муниципального района.

2. О показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

3. Об утверждении перечня учреждений культуры подведомственных администрации Пудожского муниципального района в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества

Решили:

1. Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на территории Пудожского муниципального района.

1.1. Принять к сведению информацию представителей администрации Пудожского муниципального района об организации работы но проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры подведомственных администрация Пудожского муниципального района.

2. Рекомендовать администрации Пудожского муниципального района:

2.1. Подготовить проект распоряжения об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры(Приложение № 1);

2.2. Определить срок введения в действие распоряжения об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

3. Утвердить перечень организаций культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при администрации Пудожского муниципального района, проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году (Приложение № 2).

Председатель совета Ефремова Н.А.

Секретарь Журо Т.И.

**Приложение № 1**

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры

от «11» ноября 2016 г. № 1

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Источник**  **информации** | **Группа организаций** | | **Диапазон**  **значений**  **показателей** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0-40 баллов) | | | |  |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте 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 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» | официальный сайт организации культуры | музей, библиотека, архив | | 0-10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте 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 организаций культуры, размещаемой на официальных caйтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | официальный сайт организации культуры | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | | 0-10 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | 0-10 | |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | 0-10 | |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры, (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг  ' | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | 0-10 | |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | 0-10 | |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | 0-10 | |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки, иные организации культуры | 0-10 | |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг  i | музеи, библиотеки, иные организации культуры |  | |
| **4.** | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) | | | | |
| 4.1.  . | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | 0-10  . ; | |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | 0-10 | |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | 0-10 | |
| 5.2. | Удовлетворенность материально- техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации культуры | 0-10 | |
| 5.3. | полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном 'сайте организации культуры в сети «Интернет» | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации, культуры | 0-10 | |
| 5.4. | Удовлетворенность. качеством и изучение мнения (Содержанием полиграфических материалов организации культуры; получателей услуг | изучение мнения получателей услуг | музеи, библиотеки,  иные организации, культуры | 0-10 | |

**Приложение № 2**

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры

от «11» ноября 2016 г. № 1

**Перечень организаций культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при администрации Пудожского муниципального района, проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году.**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пудожская централизованная библиотечная система»

2. Муниципальное бюджетное учреждение «Пудожский историко-краеведческий музей им. А. Ф. Кораблева»