

Протокол № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи

09.06.2017

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- | | | |
|----|------------------|---|
| 1. | Галчева Н.М. | -председатель Общественного совета |
| 2. | Ефименко Д.П. | -заместитель председателя
общественного совета |
| 3. | Решетникова Т.В. | -секретарь Общественного совета |
| 4. | Онищук Л.С. | -член Общественного совета |
| 5. | Пеньковцева Л.И. | -член Общественного совета |

Повестка:

1. Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры от 22.11.2016 года № 2542 (методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг) (приложение №1).

2. Уточнение технического задания для проведения НОК в учреждениях культуры, в связи с новыми методическими рекомендациями Минкультуры РФ.

3. Информация о сборе анкет оператором по образовательным организациям, подведомственным ООА. (О.А. Политыко, приложение № 2).

4. Уточнение технического задания на проведение НОК в 2017 году (о количестве принятых к обработке анкет по образовательным организациям).

5. Проведение оценки сайтов образовательных организаций и учреждений культуры по анкете № 1

СЛУШАЛИ:

1. По первому вопросу выступил старший методист МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» О.А. Политыко, которая ознакомила членов Общественного совета с приказом от 22.11.2016 года № 2542 Министерства культуры РФ.

2. По второму вопросу слушали старшего методиста МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» О.А. Политыко о проведении НОК в учреждениях культуры, и количеству анкет по каждому учреждению.

3. По третьему вопросу слушали старшего методиста МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» О.А. Политыко, которая доложила о результатах сбора анкет в ОО и учреждениях культуры.

4. По четвертому вопросу слушали председателя Общественного совета Н.М. Галчеву, которая уточнила техническое задание на проведение НОК и принятых в обработку анкет оператором в 2017 году.

5. По пятому вопросу слушали старшего методиста МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» О.А. Политыко о закреплении ответственных лиц из числа членов Общественного совета для анализа сайтов ОО и учреждений культуры (по согласованию).

РЕШИЛИ:

1. Утвердить анкету для проведения НОК в учреждениях культуры и искусства г. Зеи (приложение № 1).

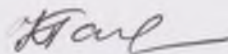
2. Проводить анкетирования респондентов в учреждениях культуры и искусства согласно методическим рекомендациям Министерства культуры РФ в количестве 150 анкет по каждому учреждению

3. Принять к обработке на проведение НОК в образовательных организациях анкеты в полном объеме согласно приложению № 2 (кроме МБОУ ДО ДДТ «Ровесник», МБОУ ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи и учреждений культуры) и представить результаты анкетирования в образовательных организациях членам Общественного совета в срок до 11.08.2017 года.

4. Закрепить кураторов из числа членов Общественного совета за анализом сайтов образовательных организаций и учреждений культуры и искусства г. Зеи:

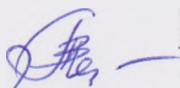
- Шапран Н.М. – МОАУ СОШ № 1, МДОАУ д/с № 15, МБУ Музей г. Зеи;
- Галчева Н.М. – МОБУ СОШ № 5, МДОАУ д/с № 3, МДОБУ д/с № 4;
- Пеньковцева Л.И – МОБУ Лицей, МБОУ ДО ДДТ «Ровесник»; МДОБУ д/с № 19;
- Т.В. Решетникова – МОБУ СОШ № 4, МДОАУ д/с № 12, МДОАУ- ЦРР д/с № 14;
- Ефименко Д.П. - МДОБУ д/с № 11, МБОУ ДО ДЮСШ № 2, МОБУ ЦО;
- Романцов В.П. – МБУ ЗГБ, МАУ ДК «Энергетик» г. Зеи, МБОУ ДО ДШИ

Председатель



Н.М. Галчева

Секретарь



Т.В. Решетникова

(анкета используется в целях обследования мнения получателей услуг в сфере культуры, заполняется респондентами) Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры. Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения;

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;

- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

2.4 Удобство графика работы учреждения культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, очень удобно;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;

Совершенно не удобно.

2.5 Доступность услуг для инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

Да

Нет

Оснащение учреждения специальными устройствами для доступа инвалидов

(оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

Да

Нет

Наличие сопровождающего персонала и возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения

Да

Нет

Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

Да

Нет

Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

Да

Нет

3.1. Соблюдение режима работы учреждения культуры

Выберите один из вариантов ответа:

Отлично, все устраивает;

В целом хорошо;

Удовлетворительно, незначительные нарушения;

Плохо, много нарушений;

Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры

Выберите один из вариантов ответа:

Отлично, все устраивает;

В целом хорошо;

Удовлетворительно, незначительные нарушения;

Плохо, много нарушений;

Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается.

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры

Выберите один из вариантов ответа:

Отлично, все устраивает;

В целом хорошо;

Удовлетворительно;

- Плохо
- Неудовлетворительно

4.2. Компетентность персонала учреждения культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно;
- Плохо;
- Неудовлетворительно.

5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры в целом.

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;

- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «интернет»

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры.

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает;
- В целом хорошо;
- Удовлетворительно, незначительные недостатки;
- Плохо, много недостатков;
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Приложение № 2
к протоколу Общественного
совета № 2 от 09.06.2017

По состоянию на 9 июня оператором приняты анкеты от образовательных организаций

№ п/п	Наименование ОО	К-во анкет на сайте	К-во анкет на бумажном носителе	К-во анкет 40% от	Остаток
1	(МОАУ СОШ № 1);	216	54	219	270(+51)
2	(МОБУ ЦО)	166	56	217	222(+5)
3	МОБУ Лицей	171	26	197	
4	МОБУ СОШ № 4	166	51	264	217 (-47)
5	МОБУ СОШ № 5	272	18	262	241(+21)
6	МДОБУ д/с № 19	138	43	92	181(+89)
7	МДОАУ д/с № 15	20	66	80	86(+6)
8	МДОАУ ЦРР –д/с № 14	24	73	97	87(+10)
9	МДОАУ д/с № 12 г. Зеи	82	6	66	88(+22)
10	МДОБУ д/с № 11	7	40	35	47(+12)
11	МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида	64		89	-25
12	МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи	63	28	90	91(+1)
13	МБО ДО ДДТ «Ровесник	38	60	98	200 (-102)
14	МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи	35	16	51	320 (-269)
Учреждения культуры					
1	МБО ДО ДШИ		49		150
2.	МБУ Музей г. Зеи		21		150
3.	МБУ ЗГБ		61		150
4.	МАУ ДК «Энергетик»		20		150