Администрация МО Татаро-Каргалинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки  
качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

15.01.2020 № 1

Присутствовали 5 из пяти членов Общественного совета.

Установлено наличие кворума.

Приглашенные Директор МБУК ЦК и БО «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала –Ахметова Найля Марсельевна

Повестка дня :

**1. О работе** Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

Докладчик: Ахметова Н.М. - Директор МБУК ЦК и БО «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала  (далее – учреждение) образовано с 29 июня 2017 года. Финансовое обеспечение осуществляется на основании бюджетной сметы утвержденной распоряжением главы администрации муниципального образования Татаро-Каргалинского сельсовета Сакмарского района Оренбургской области. Работа учреждения ведется согласно муниципального задания утверждаемого на год по согласованию с главой администрации муниципального образования Татаро-Каргалинского сельсовета. Учреждением проводятся культурно-массовые мероприятия,  мероприятия посвященные государственным праздникам: День Победы, День защиты детей, День России, День пожилого человека, Новогодние мероприятия, День матери в последнее воскресенье ноября. Проводятся народные гуляния, мероприятия, направленные на формирование здорового образа жизни. В Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала клубные формирования работают по расписанию.

**2. О реализации независимой оценки качества работы** Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала  **в соответствии с утвержденными критериями.**

Докладчик:  Мурсалимова Р.З. – заместитель председателя Общественного совета

Решили:

1. Утвердить критерии независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала  (приложение 1 к настоящему протоколу).

2. Провести независимую оценку качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала в двадцатидневный срок, назначить ответственным Хасанова Талгата Асгатовича. Результаты проведенной независимой оценки огласить на следующем заседании Общественного совета.

Председатель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Хасанов Т.А.

Секретарь:       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Файзирахманова Р.Р.

Приложение № 1

к протоколу №1 от 15.01.2020г

заседания Общественного совета по

проведению независимой оценки  
качества деятельности учреждений культуры

Критерии оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Сельский Дом культуры села Татарская Каргала

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критериев и показателей** | **Баллы (максимально – 44)** | **Оценка членов комиссии** | | | **Средняя оценка** | **Примечание** (причина той или иной оценки) |
| **1** | **2** | **3** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации  об учреждении** | **13** |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах | да -1  нет - 0 |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: |  |  |  |  |  |  |
| 1.2.1 | - наличие информации о режиме работы учреждения; | да -1  нет - 0 |  |  |  |  |  |
| 1.2.2. | - номер телефона руководителя учреждения; | да -1  нет – 0 |  |  |  |  |  |
| 1.2.3. | - наименование учредителя учреждения; | да -1  нет – 0 |  |  |  |  |  |
| 1.2.4. | - номер телефона учредителя учреждения; | да -1  нет – 0 |  |  |  |  |  |
| 1.2.5. | - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, о перечне льготных категорий граждан) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 1.3. | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 1.4. | Наличие и объем информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): | нет - 0 да, не в полном объеме - 1 да, в полном объеме - 2 |  |  |  |  |  |
| 1.5. | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи учреждения и т.п. | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | **14** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья:  наличие пандусов, размеры дверных проемов, возможность размещения в зрительном зале на коляске и т.д. | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.2. | Удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни: | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.3. | Своевременность и полнота получения информации об услугах учреждения и порядке их оказания: доступность информации о порядке предоставления услуг, льготах при их предоставлении, время ожидания для получения услуги | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.4. | Комфортность среды пребывания посетителей в процессе оказания услуги (во время проведения спектаклей, концертов, экскурсий, учебных занятий, других мероприятий) | неудовлетворительная - 0  удовлетворительная - 1  хорошая - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.5. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, кружковые комнаты, экспозиционно-выставочные залы, читальные залы, классные комнаты и т.п.) | нет - 0 не в полном объеме - 1 да - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.6. | Санитарное состояние мест общего пользования(туалетных комнат, буфетов, гардероба) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 |  |  |  |  |  |
| 2.7. | Материально-техническое обеспечение учреждения, оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 |  |  |  |  |  |
| **3.** | **Культура обслуживания и компетентность работников учреждения** | **7** |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений | нет - 0 имеется, недоступна – 1  имеется, доступ ограничен – 2  имеется, доступна - 3 |  |  |  |  |  |
| 3.2. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 |  |  |  |  |  |
| 3.3. | Оперативность и качество обслуживания (компетентность доброжелательность, вежливость работников) | неудовлетворительное - 0  удовлетворительное - 1  хорошее - 2 |  |  |  |  |  |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью** | **10** |  |  |  |  |  |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | неудовлетворительное – менее 8 баллов,  удовлетворительное – 8 баллов и более,  максимальное значение 10 баллов |  |  |  |  |  |