

## ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, расположенной на территории Бисертского городского округа

---

р.п.Бисерть

30.12.2015г.

№ 01

### Присутствовали:

Заместитель главы администрации  
Бисертского городского округа

- Востров Е.В.

Председатель Общественной палаты  
Бисертского городского округа

- Ахьямова И.А.

Председатель Совета ветеранов  
Бисертского городского округа

- Братухина Н.А.

Депутат Думы БГО, директор МБОУ  
«Средняя школа № 1 р.п.Бисерть»

- Коротаев А.В.

Представитель союза ветеранов войн

- Лазуков А.И.

**Повестка дня: Оценка качества работы МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА»**

**СЛУШАЛИ:** Коротаева А.В. – Депутата Думы БГО, директора МБОУ «Средняя школа № 1 р.п.Бисерть:

на основании опроса граждан - получателей муниципальных услуг в МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА», с помощью анкет (приложение № 1), справки о результатах проведенного опроса о деятельности организации (приложение № 2), бланка по форме независимой оценки качества работы учреждения (приложение № 3), а также на основании статистической, бухгалтерской и иной информации, книг отзывов и предложений, фотографий, публикаций в прессе и др. Коротаев А.В. предложил Удовлетворенность качеством обслуживания учреждения МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА» за 2015 год считать положительной.

На голосование ставится решение по данному вопросу.

Голосовали: за - 5

против - нет

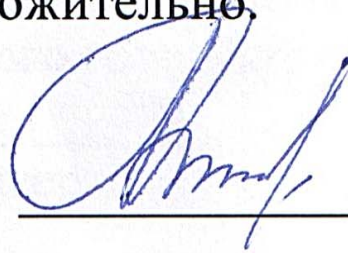
воздержались - нет



РЕШИЛИ:

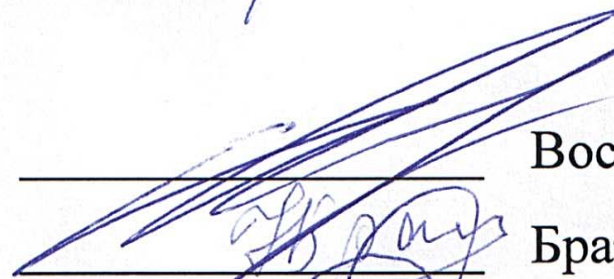
Удовлетворенность качеством обслуживания учреждения МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА» за 2015 год оценить положительно.

Председатель Общественного совета:



Ахьямова И.А.

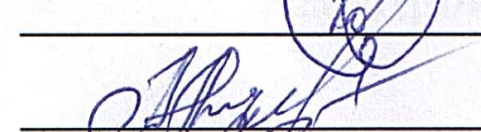
Члены Общественного совета:



Востров Е.В.



Братухина Н.А.



Коротаев А.В.



Лазуков А.И.



СПРАВКА  
о результатах проведенного опроса о деятельности учреждения

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТР КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ, МУЗЕЙНОЙ, БИБЛИОТЕЧНОЙ И  
СПОРТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ИСКРА» Р.П.БИСЕРТЬ

(наименование учреждения)  
за 2015 год

1. Количество заполненных анкет, всего – 50  
2. Социальный портрет аудитории:

|                   |    |                   |    |
|-------------------|----|-------------------|----|
| количество женщин | 31 | количество мужчин | 19 |
|-------------------|----|-------------------|----|

Возраст (указать количество):

|             |    |             |    |                 |    |
|-------------|----|-------------|----|-----------------|----|
| 18 – 35 лет | 13 | 36 - 54 лет | 19 | 55 лет и старше | 18 |
|-------------|----|-------------|----|-----------------|----|

3. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении составляет - 93 %.

4. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении по показателям:

| № п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                                 | Уровень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении по показателям, в процентах (сумму проставленных баллов делить на количество ответивших на данный вопрос. Значение перевести в процент) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах                                                                                                                                    | 94,8                                                                                                                                                                                                  |
| 2.    | Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) | 85,6                                                                                                                                                                                                  |
| 3.    | Ценовая доступность получения услуги                                                                                                                                                                                       | 91,2                                                                                                                                                                                                  |
| 4.    | Время ожидания в очереди при получении услуги                                                                                                                                                                              | 94,4                                                                                                                                                                                                  |
| 5.    | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения                                                                                                                                                      | 99,2                                                                                                                                                                                                  |

Директор  Ушаков Ю.И.  
(подпись)





**БЛАНК**  
**независимой оценки качества работы**  
Бисертский городской округ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТР КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ, МУЗЕЙНОЙ, БИБЛИОТЕЧНОЙ И  
СПОРТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ИСКРА» Р.П.БИСЕРТЬ

| №<br>п/<br>п | Наименование показателей и критериев                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Баллы<br>(максимально – 100)                                      | Оценка в<br>баллах<br>(заполняется<br>руководителем<br>учреждения) |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.           | <b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>20</b>                                                         |                                                                    |
| 1.<br>1.     | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах                                                                                                                                                                                                                                                                          | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 5                                                                  |
| 1.<br>2.     | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг (Устав учреждения; информация о режиме работы учреждения; фамилия, имя, отчество и номер телефона руководителя учреждения, дни и часы приема посетителей по личным вопросам; перечень платных услуг и цен на платные услуги; перечень льготных категорий граждан; план работы учреждения на текущий месяц и др.) | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 3                                                                  |
| 1.<br>3.     | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой информации                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 5                                                                  |
| 1.<br>4.     | Наличие информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 5                                                                  |
|              | Итого по показателю 1 "Открытость и доступность информации об учреждении":                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                   | 18                                                                 |
| 2.           | <b>Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>20</b>                                                         |                                                                    |
| 2.<br>1.     | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, удобство установленного режима работы для посетителей, в том числе в выходные дни                                                                                                                                                                                                        | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 3                                                                  |
| 2.<br>2.     | Эстетическая привлекательность помещений учреждения (оформление интерьера, комфортность зрительских мест, наличие уголков отдыха для посетителей и т.п.)                                                                                                                                                                                                                         | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 5                                                                  |
| 2.<br>3.     | Наличие благоустроенной прилегающей к учреждению территории (планировка, благоустройство, освещение, озеленение т.п.)                                                                                                                                                                                                                                                            | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5                       | 5                                                                  |
| 2.<br>4.     | Санитарное состояние мест общего пользования (туалеты, гардероб), наличие систем безопасности                                                                                                                                                                                                                                                                                    | неудовлетворительное - 0<br>удовлетворительное - 3<br>хорошее – 5 | 5                                                                  |
|              | Итого по показателю 2 "Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                   | 18                                                                 |



|      |                                                                                                                                                 |                                             |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----|
|      | для граждан с ограниченными возможностями здоровья":                                                                                            |                                             |    |
| 3.   | <b>Ценовая доступность получения услуги</b>                                                                                                     | <b>10</b>                                   |    |
| 3.1. | Рентабельность                                                                                                                                  | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 3  |
| 3.2. | Предоставление льгот определенным категориям населения                                                                                          | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 5  |
|      | Итого по показателю 3 "Ценовая доступность получения услуги":                                                                                   |                                             | 8  |
| 4.   | <b>Время ожидания в очереди при получении услуги:</b>                                                                                           | <b>10</b>                                   |    |
| 4.1. | Соблюдение времени ожидания в очереди при получении услуги (в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг) | нет - 0<br>да - 10                          | 10 |
|      | Итого по показателю 4 «Время ожидания в очереди при получении услуги»:                                                                          |                                             | 10 |
| 5.   | <b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения</b>                                                                    | <b>20</b>                                   |    |
| 5.1. | Наличие книги отзывов и предложений                                                                                                             | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 3  |
| 5.2. | Соответствие квалификационным требованиям работников учреждения                                                                                 | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 5  |
| 5.3. | Культура общения, в т.ч. в телефонных переговорах                                                                                               | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 5  |
| 5.4. | Обслуживание посетителей (встреча посетителей, сопровождение, разъяснения и т.п.).                                                              | нет - 0<br>не в полном объеме - 3<br>да - 5 | 5  |
|      | Итого по показателю 5 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:                                                  |                                             | 18 |
| 6.   | <b>Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении*</b>                                                                                   | <b>20</b>                                   | 20 |
|      | <b>Итого (сумма баллов по всем показателям)</b>                                                                                                 | <b>100</b>                                  | 92 |

\* Оценка в баллах показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении» определяется следующим образом:

- значение «Уровня удовлетворенности качеством обслуживания учреждения», определенное опросным путем, не достигает установленного значения «дорожной карты» - 0 баллов;
- значение «Уровня удовлетворенности качеством обслуживания учреждения», определенное опросным путем, достигает установленного значения «дорожной карты» - 10 баллов;
- значение «Уровня удовлетворенности качеством обслуживания учреждения», определенное опросным путем, превышает установленное значение «дорожной карты» - 20 баллов.



## Договор безвозмездного оказания услуг

р.п. Бисерть

"01" декабря 2015г.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТР КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ, МУЗЕЙНОЙ, БИБЛИОТЕЧНОЙ И СПОРТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ИСКРА» Р.П.БИСЕРТЬ, в лице директора Ушакова Юрия Ивановича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Региональная общественная организация поддержки общественных инициатив «Малая Родина», в лице заместителя председателя Белова Германа Валерьевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем "стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

### Предмет договора

Организация проведения РОО «Малая Родина» независимой оценки качества оказания услуг МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА» по итогам 2015 года.

Директор  
МУК «ЦКД МБ И СД «ИСКРА»



Ю.И.Ушаков

Заместитель председателя  
РОО «Малая Родина»



М.П.

Г.В.Белов