

ПРОТОКОЛ №2

заседания Общественного совета в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта на территории городского округа город Мегион

город Мегион
18.00

27 декабря 2016 года

Присутствовали

Акиншин А.Г.
Волянский Г.Н.
Зубайдуллин А.А.
Мартынюк В.В.
Новикова Н.А.
Сапичев С.М.
Трофимец И.Ю.
Шелепова С.А.

Анисимов С.В.
Дзюбинский А.П.
Львова Е.Г.
Нурмухаметова Л.Ф.
Панфиленко В.А.
Ткаченко Н.В.
Харьковских С.В.

Приглашенные:

Лалаянц Л.П., исполняющий обязанности заместителя главы по социальной политике, начальник отдела культуры департамента социальной политики администрации города,
Кузьмичев Д.В., начальник отдела физической культуры и спорта департамента социальной политики администрации города
Метринская Т.Ю., начальник управления образования и молодежной политики департамента социальной политики администрации города

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Приветственное слово исполняющего обязанности заместителя главы по социальной политике Л.П.Лалаянц, начальника отдела культуры департамента социальной политики администрации города
2. Утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложений об улучшении качества их деятельности согласно приложениям.

ДОКЛАДЫВАЕТ:

Лалаянц Лариса Петровна, начальник отдела культуры департамента социальной политики администрации города, исполняющий обязанности директора департамента социальной политики администрации города

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы города Мегиона (приложение 1,2,3).
2. Утвердить предложения об улучшении качества их деятельности (приложение 1,2,3).
3. Направить сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложений об улучшении качества их деятельности в администрацию города Мегиона

Председатель общественного Совета

Секретарь общественного Совета



Волянский Г.Н.

Львова Е.Г.

**Приложение 1. Независимая оценка качества учреждений образования
Приложение 1.1. Результаты НОК учреждений образования города Мегiona**

Ранг	№	Код	Полное наименование организации	МО	Официальный сайт организации	Страница организации на сайте bus.gov.ru	Балл	%	Ранг	Ранкинг – Анкеты	Ранкинг – Сайт
1	3	СОШ_3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3 с углубленным изучением отдельных предметов»	город Мегion	www.megionschool3.edu.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/118939	133,40	83,4%	1	98,40	23,00
2	8	СОШ_9	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №9»	город Мегion	shkola9.edu.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/224904	128,49	80,3%	2	91,49	28,00
3	2	СОШ_2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	город Мегion	http://school2-megion.ru/	http://bus.gov.ru/pub/agency/9812	124,67	77,9%	3	89,67	24,00
4	4	СОШ_4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4»	город Мегion	www.School4-megion.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/119489	121,59	76,0%	4	82,59	25,00
5	5	СОШ_5	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение №5 «Гимназия»	город Мегion	www.gim5megion.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/240209	121,27	75,8%	5	90,27	19,00
6	7	СОШ_7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7»	город Мегion	www.shkola7.edusite.ru - старый, http://www.megionshkola7.ru/ - новый	http://bus.gov.ru/pub/agency/30157	117,71	73,6%	6	85,71	21,00
7	1	СОШ_1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1»	город Мегion	www.86mmcmegionschool1.edusite.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/78841	115,66	72,3%	7	78,66	23,00
8	6	СОШ_6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6»	город Мегion	www.86mmcmegionschool6.edusite.ru	http://bus.gov.ru/pub/agency/119358	112,81	70,5%	8	73,81	28,00

Код	Ранжиг Статистика	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Показатель 1.4	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Показатель 2.3	Показатель 2.4	Показатель 2.5	Показатель 2.6	Показатель 2.7
СОШ_3	12,00	32,78	53,08	19,09	28,44	9,70	9,74	7,66	5,68	7,56	5,59	5,51	8,50	8,62	7,73	9,56
СОШ_9	9,00	30,55	52,43	17,84	27,67	9,24	8,16	8,23	4,92	6,46	7,96	5,27	8,36	6,31	9,16	8,92
СОШ_2	11,00	31,81	48,60	18,17	26,10	9,21	9,29	8,11	5,19	7,97	5,88	4,02	9,01	6,12	6,38	9,22
СОШ_4	14,00	27,39	53,42	16,99	23,80	8,77	8,12	6,66	3,84	6,69	8,51	4,72	8,75	8,94	9,08	6,73
СОШ_5	12,00	26,17	47,95	19,21	27,94	8,87	7,15	6,80	3,35	8,10	5,89	6,10	7,94	8,18	6,91	4,82
СОШ_7	11,00	26,54	48,17	17,64	25,37	8,88	6,93	6,85	3,88	5,64	7,72	4,83	7,89	8,89	6,18	7,01
СОШ_1	14,00	26,59	49,56	15,80	23,72	8,67	7,81	6,68	3,43	6,37	6,33	5,53	8,18	7,69	6,76	8,70
СОШ_6	11,00	29,64	48,05	14,37	20,74	8,73	7,74	8,77	4,41	8,78	7,49	4,31	7,30	7,32	6,31	6,53

Критерий 1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация)
Критерий 2.	Комфортность условий осуществления образовательной деятельности
Критерий 3.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников
Критерий 4.	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.
Критерий 5.	Потенциал развития организации

Показатель 1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)

Показатель 1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

Показатель 1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Показатель 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Показатель 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

Показатель 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Показатель 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Показатель 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

Показатель 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

Показатель 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Код	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Ранг	Анкет педагога	Анкета Родителя	Анкет обучающегося	Сайт	Отчет	1-00 (обуча.)	%	%	1-00 (педагог)	%	№
СОШ_3	9,53	9,57	9,42	9,44	9,57	1	82	242	244	1	1	957	25,5%	25,3%	58	141%	3
СОШ_9	8,89	8,95	9,50	9,08	9,08	2	51	126	27	1	1	1250	2,2%	10,1%	101	50%	8
СОШ_2	8,81	9,36	8,51	8,82	8,78	3	66	199	128	1	1	965	13,3%	20,6%	65	102%	2
СОШ_4	8,39	8,60	7,99	7,80	8,01	4	79	161	161	1	1	1307	12,3%	12,3%	102	77%	4
СОШ_5	9,50	9,71	9,59	8,92	9,42	5	38	56	83	1	1	940	8,8%	6,0%	72	53%	5
СОШ_7	8,82	8,82	8,45	8,40	8,52	6	46	124	173	1	1	466	37,1%	26,6%	40	115%	7
СОШ_1	7,77	8,03	7,82	7,79	8,10	7	68	161	108	1	1	981	11,0%	16,4%	85	80%	1
СОШ_6	6,90	7,46	6,80	7,18	6,76	8	22	42	29	1	1	351	8,3%	12,0%	28	79%	6

Показатель 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Показатель 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Показатель 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Показатель 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Показатель 4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Приложение 1.2. Предложения об улучшении качества деятельности учреждений образования города Мегions по результатам НОК

№ п/п	Мероприятие	Организация	Сроки
1.	усилить контроль за достоверностью и актуальностью информации, публикуемой на сайте образовательной организации	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» МАОУ № 5 «Гимназия» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	Июль 2017
2.	сформировать комплекс мероприятий, направленных на улучшение охраны и укрепления здоровья, питания обучающихся;	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» МАОУ № 5 «Гимназия»	Июль 2017
3.	сформировать комплекс мероприятий, направленных на улучшение условий для индивидуальной работы с обучающимися	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6»	Июль 2017
4.	на сайте образовательной организации отразить сведения о службе школьной медиации.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1»	Июль 2017
5.	создание необходимых условий для индивидуальной работы обучающихся, развития их творческих способностей и оказание им психологической помощи	МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №9» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2»	Июль 2017
6.	обеспечить размещение на официальном сайте организации в сети Интернет публичного доклада о результатах деятельности за предыдущий период.	МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №9» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2»	Июль 2017
7.	при формировании перечня мероприятий по улучшению результатов качества предоставления образовательных услуг изучить запросы получателей образовательных услуг в части условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания детей в организации, а также в части условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;	МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №9»	Июль 2017
8.	Обеспечение функционирования альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» МАОУ № 5 «Гимназия»	Июль 2017

	инвалидов по зрению и создание сервисов обратной связи			
9.	Повысить комфортность условий образовательной деятельности	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4»	Июль 2017	
10.	создание условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов с возможностью оказания детям психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.	МАОУ № 5 «Гимназия»	Июль 2017	
11.	обеспечить повышение информационной открытости и уровня общественного участия в управлении организацией, в т.ч. через реализацию социальных проектов и программ.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6»	Июль 2017	
12.	обратить внимание на формирование положительного имиджа организации среди участников образовательных отношений относительно низко оценивающих доброжелательность работников организации и свою удовлетворенность качеством образовательной деятельности,	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6»	Июль 2017	
13.	усилить контроль за полнотой и своевременностью размещения информации образовательными организациями на официальных сайтах в сети Интернет, в том числе рассмотреть возможность создания единого общегородского сервиса на сайтах образовательных организаций по отражению сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	Департамент социальной политики	Июль 2017	
14.	рассмотреть возможность в рамках реализации муниципальной программы развития образования улучшения условий деятельности образовательных организаций города в части организации индивидуальной работы с обучающимися	Департамент социальной политики	Июль 2017	
15.	и реализации дополнительных образовательных программ. а также снижения дифференциации организаций в части материально-технической обеспеченности;			
15.	обеспечить на муниципальном уровне совершенствование и развитие форм и технологий информирования участников образовательных отношений об образовательной деятельности организаций и ее результатах.	Департамент социальной политики	Июль 2017	
16.	обеспечить функционирование на официальных сайтах специализированных страниц, содержащих документы и электронные сервисы, представляющие	Департамент социальной политики Образовательные организации	Июль 2017	

	сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших Июль 2017в организацию от получателей образовательных услуг		
17.	сформировать перечень мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг	Департамент социальной политики Образовательные организации	Июль 2017

Приложение 2. Независимая оценка качества учреждений физической культуры и спорта

Приложение 2.1. Результаты НОК учреждений физической культуры и спорта города Мегциона

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Юность» Официальный сайт организации www.спортшкола3.рф

Страница организации на сайте bus.gov.ru <http://bus.gov.ru/pub/agency/234716>

Балл - 88,33(55,2%)

Рэнкинг: анкеты- 77,33, сайт - 9,00

Показатель 1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" , в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) – 6,27

Показатель 1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации - 5,20

Показатель 1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов

сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации - 6,55

Показатель 1.4 Доступность сведений обращений граждан, поступивших в организацию от получателей

образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) – 4,07

Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации – 4,90

Показатель 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся – 3,48

Показатель 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися – 3,39

Показатель 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ – 3,17

Показатель 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрях, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях- 3,40

Показатель 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся – 3,24

Показатель 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – 4,11

Показатель 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 8,98

Показатель 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 8,47

Показатель 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 6,31

Показатель 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 8,47

Показатель 4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 8,31

Приложение 2.2. Предложения об улучшении качества деятельности учреждений физической культуры и спорта города Мегiona по результатам НОК

- предоставление участникам образовательных отношений в свободном доступе отчета о самообследовании и публичного доклада
- в части повышения уровня информационной открытости организации необходимо обеспечить полноту и достоверность размещаемой на официальном сайте информации, в том числе ведение обязательного раздела «Сведения об образовательной организации»;
- обновить сведения об организации на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru/pub/agency/234716) <http://bus.gov.ru/pub/agency/234716>
- следует обратить внимание на обеспечение наличия на официальном сайте организации действующей формы обратной связи (горячая линия, «вопрос директору», форум и т.п.), а также на обеспечение функционирования альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рекомендуется при оценке соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательных отношений обратить внимание на формирование положительного имиджа организации среди участников образовательных отношений, относительно низко оценивающих деятельность организации по 8 из предложенных 16 параметров
- совершенствование материально-технического и информационного обеспечения организации

**Приложение 3. Независимая оценка качества услуг учреждений культуры
Приложение 3.1. Результаты НОК учреждений культуры города Мегжона**

Результаты социологического исследования «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В МАУ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР Г. МЕГЖОНА»

№ п/п	Показатель	Оценка показателя
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла), место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла
1.2	Отчет о результатах деятельности организации культуры (3,5 балла). Информация о выполнении государственного/ муниципального задания (3,5 балла), Максимальное количество баллов по данному критерию 7	1 балл
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (Максимальное количество баллов по данному критерию 5)	5 баллов
	Итого максимальное количество баллов 17:	9 баллов
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл). Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг(1 балл). Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл). Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (1 балл). Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла). Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла). Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	2 балла
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) Максимальное количество баллов по данному критерию 8	8 баллов
2.6	Гранспортная и пешая доступность организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.7	Наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных	0 баллов

	каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	1 балл
	Итого максимальное количество баллов 38	23 балла
3.	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры. Максимальное количество баллов по данному критерию 7	6 баллов
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (1,4 балла), режим, график работы (1,4 балла), контактные телефоны (1,4 балла), адреса электронной почты (1,4 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (1,4 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	4 балла
	Итого максимальное количество баллов 14	10 баллов
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла); Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла); План по улучшению качества работы организации (2 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	2 балла
5.3	Качество проведения экскурсий Максимальное количество баллов по данному критерию 4	4 балла
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 2	1 балл
	Итого максимальное количество баллов 16	11 баллов
	Итого максимальное количество баллов по организации 99	67 баллов

Результаты социологического исследования на тему:

Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МАУ «Театр музыки г. Мегиона»

№ п/п	Показатель	Оценка показателя
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла) место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	2 балла
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 19	9 баллов
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла). Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла). Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	2 балла
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) Максимальное количество баллов по данному критерию 8	5 баллов
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) Максимальное количество баллов по данному критерию 9	8 баллов
	Итого максимальное количество баллов 47	29 баллов
3.	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов

3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (1,4 балла), режим, график работы (1,4 балла), контактные телефоны (1,4 балла), адреса электронной почты (1,4 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (1,4 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов
	Итого максимальное количество баллов по организации 100	66 баллов

Результаты социологического исследования на тему:

Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МАУ «Дворец искусств г. Мегион»

N	Показатель	Оценка показателя
п/п		
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла) место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания (3,5 балла), Отчет о результатах деятельности организации культуры (3,5 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	5 баллов
1.4	Информирование о новых мероприятиях. Максимальное количество баллов по данному критерию 7	5 баллов
	Итого максимальное количество баллов 19	17 баллов
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл). Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг(1 балл). Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл). Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (1 балл). Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время	5 баллов

	доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла). Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла). Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
	Итого максимальное количество баллов 30	22 балла
3.	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 7	7 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 7	6 баллов
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (1,4 балла), режим, график работы (1,4 балла), контактные телефоны (1,4 балла), адреса электронной почты (1,4 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (1,4 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
	Итого максимальное количество баллов 14	13 баллов
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла); Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла); План по улучшению качества работы организации (2 балла); Максимальное количество баллов по данному критерию 5	2 балла
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам Максимальное количество баллов по данному критерию 9	8 баллов
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий Максимальное количество баллов по данному критерию 10	10 баллов
	Итого максимальное количество баллов 29	24 балла
	Итого максимальное количество баллов по организации 99	83 балла

Результаты социологического исследования на тему:

Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МБУ «Централизованная библиотечная система» города Мегиона»

№ п/п	Показатель	Оценка показателя
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла), место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания (3,5 балла), Отчет о результатах деятельности организации культуры (3,5 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	3,5 балла
1.5	Информирование о новых мероприятиях Максимальное количество баллов по данному критерию 7 Итого максимальное количество баллов 19	7 баллов 13,5 баллов
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл). Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг(1 балл). Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл). Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (1 балл). Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла).Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла). Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) Максимальное количество баллов по данному критерию 9	9 баллов
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.7	Наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла
	Итого максимальное количество баллов 44	35 баллов

3.		Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
3.3	Простота/удобство электронного каталога	Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
		Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов
4.	Дорожелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры		
4.1	Дорожелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (0,7 балла), режим, график работы (0,7 балла), контактные телефоны (0,7 балла), адреса электронной почты (0,7 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (0,7 балла),	Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов
		Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла); Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла); План по улучшению качества работы организации (2 балла);	Максимальное количество баллов по данному критерию 5	0 баллов
5.5	Наличие информации о новых изданиях	Максимальное количество баллов по данному критерию 10	10 баллов
		Итого максимальное количество баллов 20:	15 баллов
		Итого максимальное количество баллов по организации 111:	91,5 баллов

**Приложение 3.1. Предложения об улучшении качества деятельности учреждений физической культуры и спорта
города Мегions по результатам НОК**

Наименование	Организация	Сроки
Разместить на сайте учреждения схему проезда к учреждению	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ» МБУ «ЦБС»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения структуру организации	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения сведения об учредителе (учредителях)	МАУ «Театр Музыка»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения учредительные документы	МАУ «Театр Музыка»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения информацию о выполнении муниципального задания	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ» МБУ «ЦБС»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения отчет о результатах деятельности организации культуры	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения информацию о перечне услуг, предоставляемых организацией культуры;	МАУ «Театр Музыка»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения информацию по ассортименту услуг, ограничению по потребителям услуг, по предоставлению преимущественного права пользования услугами учреждения;	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ» МБУ «ЦБС»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения информацию об услугах, предоставляемых на платной основе, с указанием их стоимости;	МАУ «Театр Музыка»	Июль 2017 г.
Разместить на сайте учреждения информацию о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения.	МАУ «Театр Музыка»	Июль 2017 г.
Создать на сайте учреждения систему независимого учета посещений сайта; раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта;	МАУ Театр Музыка МАУ «РИКиЭЦ»	Июль 2017 г.
Создать на сайте учреждения встроенную систему контекстного поиска по сайту	МАУ «Театр Музыка» МАУ «РИКиЭЦ»	Июль 2017 г.
Указывать на сайте учреждения дату и время размещения информации	МАУ «РИКиЭЦ»	Июль 2017 г.

	МАУ «Театр Музыки» МБУ «ЦБС»		Июль 2017 г.
Обеспечить доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	МАУ «Театр Музыки» МАУ «РИКиЭЦ»		Июль 2017 г.
Создать на сайте учреждения возможность приобретения электронных билетов / электронного бронирования билетов/ электронной очереди /электронных каталогов/ электронных документов	МАУ «РИКиЭЦ» МАУ «Театр Музыки» МАУ «Дворец искусств»		Июль 2017 г.
Создать на сайте учреждения вкладку по независимой оценке качества оказания услуги организации со всей необходимой информацией	МАУ «Театр Музыки» МАУ «РИКиЭЦ» МАУ «Дворец искусств» МБУ «ЦБС»		Июль 2017 г.
Добавить на сайте учреждения информацию, о составе руководства организации культуры	МАУ «РИКиЭЦ»		Июль 2017 г.
Добавить на сайте учреждения информацию о структурных подразделениях	МАУ «РИКиЭЦ»		Июль 2017 г.
Создать на сайте учреждения раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	МАУ «РИКиЭЦ» МАУ «Дворец искусств»		Июль 2017 г.
Провести исследование причин низкой оценки уровня комфортности пребывания в учреждении и разработать план по их устранению	МБУ «ЦБС»		Июль 2017 г.
Устранить перебои в возможности пользования электронными сервисами, в том числе с помощью мобильных устройств	МАУ «РИКиЭЦ» МАУ «Дворец искусств»		Июль 2017 г.
Расширить информирование населения о новых мероприятиях	МАУ «Дворец искусств»		Июль 2017 г.