Протокол № 3

заседания общественного совета по оценке качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры МБУК «Ровненский СКИФСДЦ»

28.06.2017

Председатель: М.В. Шестакова

Секретарь: А.Н. Юдина

Присутствовали:

Глоба Е.Г Директор МБОУ «Ровненская СОШ» заместитель председателя Общественного совета

Русакова Л.Г.

Алферова Е.Н.

Повестка заседания:

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества работы МБУК «Ровненский СКИФСДЦ» .
2. Рекомендации членов Общественного совета по улучшению работы МБУК «Ровненский СКИФСДЦ» (по итогам анкетирования).

1. ВЫСТУПИЛИ: Шестакова М.В.- сообщила, что в результате проведённого анкетирования было опрошено 47 человек Общая оценка качества оказания услуг составила – 105,83 бала, предложила утвердить результаты независимой оценки проведенной в 2017году.

ГОЛОСОВАЛИ:
За- 5., против- 0

РЕШИЛИ:
1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Ровненский СКИФСДЦ» согласно приложения №1.

1. ВЫСТУПИЛИ: Русакова Л.Г. акцентировала внимание на фактах, послуживших поводом для снижения оценки - «Материально-техническое обеспечение учреждения», «Созданные в учреждении культурно-досугового типа условия для людей с ограниченными возможностями здоровья».
Не всегда учреждения в силах обеспечить ремонт учреждения и улучшить состояние материально-технической базы, поэтому необходимо внести конкретные предложения по учреждению культуры.

ГОЛОСОВАЛИ:
За- 5., против- 0

РЕШИЛИ:

1.Утвердить Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ровненского сельсовета по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году согласно приложения №2

Председатель Совета М.В. Шестакова

Секретарь А.Н. Юдина

Приложение № 1 к протоколу
заседания Общественного совета
при администрации Ровненского
сельсовета
от 28.06.2017 № 3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными администрации Ровненского сельсовета

Общественным Советом по независимой оценке качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры администрации Ровненского сельсовета осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры края:

№ п/п	Наименование организации культуры	Срок проведения
	Культурно-досуговые	
1	МБУК «Ровненский СКИФСДЦ».	май 2017

Сбор, обобщение и анализ данных проведен по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организаций культуры.

2. Изучение и оценка информации об учреждениях культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры получены следующие результаты:

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

В организациях культуры проведено анкетирование 47 получателей услуг.

1) Культурно-досуговые:

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации об организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения				Показатель времени ожидания предоставления услуги	Показатель доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры		Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг				Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 68)
	Информирование о новых мероприятиях (0-10 баллов)	Уровень комфортности пребывания в организации (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д. (0-10 баллов)	Наличие дополнительных услуг в учреждениях культурно-досугового типа (места общественного питания, проведение игр, театрализованных мероприятий и прочее) (0-10 баллов)	Удобство графика работы организации культуры(0-10 баллов)	Созданные в учреждении культурно-досугового типа условия для людей с ограниченными возможностями здоровья(0-10 баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры (0-10 баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры(0-10 баллов)	Компетентность персонала учреждения культуры(0-10 баллов)	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0-10 баллов)	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (0-10 баллов)	Разнообра-зие творческих групп, кружков по интересам (0-10 баллов)	Материально-техническое обеспечение организации культуры(0-10 баллов)	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ровненский СКИФСДЦ».	7,74	7,85	7,32	7,36	5,96	7,91	8,32	7,8	7,78	7,76	7,46	5,57	88,83

Из общего количества опрошенных **работу Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»** оценили:
по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:
«отлично» - 17,0%;
«хорошо» - 59,6%;
«удовлетворительно» -19,1%;
«неудовлетворительно» - 4,3%;
по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:
«отлично» - 9%;
«хорошо» -56,4 %;
«удовлетворительно» -22,3%;
«неудовлетворительно» - 12,3%;
по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:
«отлично» - 12,8%;
«хорошо» - 70,2%;
«удовлетворительно» -17%;
«неудовлетворительно» - 0%;
по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:
«отлично» - 27,7%;
«хорошо» - 51,1%;
«удовлетворительно» -19,1%;
«неудовлетворительно» - 2,1%;
по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:
«отлично» - 10,1%;
«хорошо» - 51,6%;
«удовлетворительно» - 28,7%;
«неудовлетворительно» - 9,6%;

В среднем по всем критериям по данным анкетирования:

работу **Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»** оценили:

- «отлично» - 15% опрошенных;
- «хорошо» - 58%;
- «удовлетворительно» -21%;
- «неудовлетворительно» - 6%;
  Итого: 94% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения *(максимальное количество баллов - 20)*

2.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет

№ п/п	Наименование организации культуры	Баллы
	Культурно-досуговые	
1.	Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»	10

2.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет

№ п/п	Наименование организации культуры	Баллы
	Культурно-досуговые	
1.	Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»	7

3. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по общему числу баллов по типам организаций)

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
Культурно-досуговые			
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»	88,83	17	105,83

Анализируя все показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» видно, что наибольшее значение набрали показатель «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и составил 10 баллов, а так же показатель «Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры» и составил 8,32 балла.

Наименьшее значение набрали показатель «Материально-техническое обеспечение организации культуры» и составил 5,57 балла, а так же показатель «Созданные в учреждении культурно-досугового типа условия для людей с ограниченными возможностями здоровья»

Приложение № 2 к протоколу
заседания Общественного совета
при администрации Ровненского
сельсовета
от 28.06.2017 № 3

Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ровненского сельсовета по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году

КУЛЬТУРНО – ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. **Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»:**

разместить на официальном сайте организации полную информацию о деятельности организации, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качестве оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность открытия гардероба;

Обратить внимание на улучшение условий для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендовать руководителю муниципального учреждения участвовать в грантовых программах как один из вариантов привлечения дополнительных средств финансирования, для усиления материально-технической базы, необходимой для качественного оказания услуг населению.

Председатель М.В. Шестакова