Протокол № 3

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры

25.03.2016

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Щербаков Геннадий Венедиктович | - Глава Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 2. Федорова Александра Сергеевна | - специалист первой категории Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения |

Члены Общественного совета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Бубнов Валерий Иванович | - директор МБОУ «Гуково-Гнилушанская ООШ» |
| 2. | Мусенко Любовь Федоровна | - директор МБОУ «Новоровенецкая ООШ» |
| 3. | Фаренкова Татьяна Григорьевна | - депутат Собрания депутатов Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 4. | Совков Юрий Павлович | - депутат Собрания депутатов Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 5. | Комарова Надежда Андреевна | - фельдшер ФАП х.Гуково |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Открытие заседания общественного совета – вступительное слово Председателя общественного совета Бубнова В.И. об обобщении и утверждении результатов оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры.

2.Закрытие заседания общественного совета – заключительное слово председателя общественного совета.

Ход заседания:

1.СЛУШАЛИ: Председателя общественного совета Бубнова В.И. об обобщении и утверждении результатов оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры.

2. ВЫСТУПИЛ:

Член общественного совета Фаренкова Т.Г. огласила обобщенные результаты оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры (анкетирование) и предложила утвердить данные итоги.

Результаты голосования:

«За» 5 (пять);

«Против» нет;

«Воздержались» нет.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить отчет о результатах независимой качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры в 2015 году согласно приложению.

2.СЛУШАЛИ: Бубнова В.И. председателя общественного совета - поручить ответственному лицу Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения разместить отчет о результатах независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры в 2015 году на сайте Государственных Муниципальных Услуг.

Председатель общественного совета Бубнов В.И.

Приложение

к протоколу Общественного совета

от «25» марта 2016 г. № 3

**ОТЧЕТ**

**о результатах независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры в 2015 году**

В соответствии с Приказом Минфина России от 22 июля 2015 г. N 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения», Постановлением Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения от 30.12.2015 № 180 «О создании Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры» был проведен мониторинг среди получателей муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями сферы культуры, подведомственных Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения: МБУК «Гуково-Гнилушевский сельский Дом культуры», МБУК КСР «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения».

Всего было опрошено 50 человек, из них по следующим направлениям деятельности:

- информационно-библиотечной деятельности – 25 чел.

- культурно-досуговой деятельности – 25 чел.

Основные результаты опроса приведены в таблицах.

Независимая оценка качества оказания услуг

МБУК КСР «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Критерий** | **Диапазон оценки в баллах**  **(от … до….)** | **Ваша оценка**  **(балл)** | |
| **Критерий №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»** | | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, сведения об учредителе, учредительные документы | от 0 до 5 баллов | 5 | |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6 | |
| **Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности и пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Бесплатность, доступность информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу | от 0 до 9 баллов | 9 | |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие эл. очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 3 | |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | от 0 до 5 баллов | 3 | |
| **Критерий №3 «Время ожидания предоставления услуги»** | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 | |
| 3.2 | Простота /удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 5 | |
| **Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | 7 | |
| 4.2 | Доступна ли для Вас информация:  - о фамилии, имени, отчестве, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов,  - о режиме, графике работы; контактных телефонах, адресе электронной почты,  - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | 7 | |
| **Критерий №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 5 | |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | 4 | |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 5 | |
|  | Итого |  | 82 | |
| **Независимая оценка качества оказания услуг**  **МБУК «Гуково-Гнилушевский сельский Дом культуры»** | | | | |
| **№ п\п** | **Критерий** | **Диапазон оценки в баллах**  **(от … до….)** | | **Ваша оценка**  **(балл)** |
| **Критерий №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»** | | | | |
| 1.1 | Информация о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6 | |
| 1.2 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, сведения об учредителе, учредительные документы | от 0 до 5 баллов | 5 | |
| 1.3 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5 | |
| **Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности и пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Бесплатность, доступность информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | от 0 до 5 баллов | 3 | |
| 2.4 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 2.5 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие эл. очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 3 | |
| 2.6 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| **Критерий №3 «Время ожидания предоставления услуги»** | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5 | |
| **Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | 7 | |
| 4.2 | Доступна ли для Вас информация:  - о фамилии, имени, отчестве, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов,  - о режиме, графике работы; контактных телефонах, адресе электронной почты,  - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | 7 | |
| **Критерий №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4 | |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | 4 | |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8 | |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7 | |
|  | Итого |  | 80 | |

Выводы:

Результаты изучения мнения населения показали, что респонденты оценивают качество услуг, оказываемых учреждениями сферы культуры, подведомственных Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения как «хорошее». Совокупная степень удовлетворенности предоставляемых услуг соответствует 81%, что, безусловно, говорит о хорошем качестве предоставляемых услуг населению и ростом информированности населения о предоставляемых услугах.

Целесообразно выделение двух факторов, влияющих на показатель удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в сфере культуры: информированность населения и возможность влияния общественности на процессы, через оценку деятельности учреждений. Оба фактора напрямую не связаны ни с качеством организации культурно-досугового и информационно-библиотечного процессов, ни с качеством его результатов, но при этом существенно влияют на общий показатель удовлетворенности и стимулируют учреждения к поиску более совершенных форм работы.

В результате обработки данных опроса, получен достаточный объем информации, позволяющий объективно оценить уровень обслуживания населения учреждениями сферы культуры, подведомственных Администрации поселения, достаточно высокой степенью соотнесенности деятельности учреждений с реальными потребностями и ожиданиями граждан. Использование данной формы мониторинга при ежегодном проведении, позволяет проследить динамику изменений и сделать выводы об эффективности мер преодоления «недочетов», предпринимаемых органом управления культурой и учреждениями. Полученные результаты дают возможность выявить наиболее действенные механизмы вовлечения населения в активную культурную деятельность, а предложения, относительно дополнительных услуг учреждений – это уже прямое руководство к действию для каждого учреждения. Полученные данные способствуют более объективному анализу о деятельности учреждений. Активность граждан, вовлекаемых в культурные процессы, полученные результаты мониторинга способствуют корректировке планов работы учреждений на 2016г. и дальнейшие периоды.

Одним из главных факторов работы органа управления культуры и учреждений сферы культуры, бесспорно, является организация «диалога» с населением, с целью дальнейшего обеспечения эффективного предоставления муниципальных услуг сферы. Учет интересов, предпочтений и ожиданий населения позволяет не только отредактировать планы работы учреждений, но и выявить слабые места в работе и скорректировать их.