

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области

31 октября 2017 г
г. Сычевка

№ 3

Присутствовали:

председатель Общественного совета Жохов А.В., секретарь Пушкова А.В., члены комиссии – Прошляков М.И., Головкина Г.П.
начальник отдела по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области Т.Ю. Смирнова, ведущий специалист отдела по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области Т.В. Семученкова.

Повестка дня:

1. Об отчете оператора – МКУ ДО «Сычёвская ДШИ» о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район»: МКУК «Сычёвская ЦБС», МКУК «Сычёвский краеведческий музей».
2. О результатах рассмотрения результатов независимой оценки МКУК «Сычёвская ЦБС», МКУК «Сычёвский краеведческий музей».
3. О предложениях по улучшению качества их деятельности.

Слушали: Смирнову Татьяну Юрьевну – начальника отдела по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области, которая представила членам Общественного совета отчет оператора - МКУ ДО «Сычёвская ДШИ» о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры: МКУК «Сычёвская ЦБС», МКУК «Сычёвский краеведческий музей».

Выступила: Головкина Галина Петровна - председатель Общественной организации - Сычевской районной организации Смоленской областной организации Всероссийского общества инвалидов, которая подвела итоги и ознакомила всех членов общественного совета с перечнем проверенных учреждений культуры и результатами независимой оценки.

Отчет о результате независимой оценки представлен с разбивкой по способам оценки (см. таблицы 1,2,3), согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) и порядка измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (Приложение №1, №2 к методическим рекомендациям).

По показателям, формируемым на основе анализа информации на официальном сайте организаций культуры (таблица 1), можно сделать вывод о соответствии почти всем требованиям информационного объекта.

По показателям, формируемым на основе изучения мнения получателей услуг культурно-досугового обслуживания (таблица 2) можно сделать вывод, что показатели снижены у учреждений по некоторым причинам:

- частичное несоответствие материально - технической базы учреждений культуры,
- недостаточное обеспечение условий доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения,
- удаленность некоторых учреждений культуры от остановок общественного транспорта и нехватка парковочных мест у зданий учреждений.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующий спросу населения.

Наивысшие итоговые оценки (баллы) - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры получили:

- МКУК «Сычёвская ЦБС»

Решили:

1. Разместить результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры, подведомственные отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области: МКУК «Сычёвская ЦБС», МКУК «Сычёвский краеведческий музей», в которых проведена проверка, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (Приложение 1 - отчет оператора МКУ ДО «Сычёвская ДШИ»).
2. Внести предложения по улучшению качества деятельности учреждений организации культуры (Приложение 2).
3. Руководителям: МКУК «Сычёвская ЦБС», МКУК «Сычёвский краеведческий музей» рассмотреть данные предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры и провести мероприятия по их реализации.

Голосовали: «ЗА» - 4 человек, «ПРОТИВ» - нет, «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» - нет.

Председатель Общественного совета

Жохов А.В.

УТВЕРЖДЕН: решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры, подведомственными отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области от 01.11.2017 г. № 2)

Отчет оператора - МКУ ДО «Сычёвская ДШИ»
о результатах независимой оценки

Таблица 1

Расчет интегрального значения показателей организаций культуры, подведомственных отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте
(баллы)

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	МКУК «Сычёвская ЦБС»	МКУК «Сычёвский краеведческий музей»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)				
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	Официальный сайт организации культуры	0-10	10	10

	официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный номер №37187)				
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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» (зарегистрирована Минюстом России 08.05.2015, регистрационный номер №37187)	Официальный сайт организации культуры	0-10	10	10
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)				

2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0-10	6	2
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)				
3.1.	Соблюдение режима работы организаций культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)				

4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)				
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	7	5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0-10	10	10

Таблица 2

Результаты уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг организациями культуры, подведомственных отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области (баллы)

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	МКУК «Сычёвская ЦБС»	МКУК «Сычёвский краеведческий музей»
	Период проведения оценки			01.03.2017-20.09.2017	01.03.2017-20.09.2017
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	9,81	8,75
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	8,26	9,38
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		

2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	8,42	8,61
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0	7,05	6,22
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	9,90	9,20
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	7,03	3,96
		нет	0		
		да	2		
	Оснащение организации специальными устройствами для доступа				

2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно- гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	нет	0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2		
			нет	0		
			да	2		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	нет	0	6,27	0,03
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению	да	2		

		и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	нет	0		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	9,84	9,17
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0		
		Плохо, много нарушений		2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0		
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	9,79	9,31
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0		
		Плохо, много нарушений		2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	9,99	9,72
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно		5,0		
		Плохо		2,5		
		Неудовлетворительно		0		
	Компетентность персонала организации	Отлично, все устраивает		10,0	9,93	9,38
		В целом хорошо		7,5		

4.2.	культуры	Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	9,13	9,13
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	7,11	7,22
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	8,24	7,53
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	7,46	8,02
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				128,23	115,63

Таблица 3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области (баллы)

№ п/п	Наименование организации культуры	Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры, (баллы)	Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, (баллы)	Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг
1	2	3	4	5=3+4
1	МКУК «Сычёвская ЦБС»	128,23	153	281,23
2	МКУК «Сычёвский краеведческий музей»	115,63	137	252,63

УТВЕРЖДЕНЫ: решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры, подведомственных отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области (протокол заседания ОС от 31.10.2017 г. № 3)

Предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры, подведомственных отделу по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский района» Смоленской области, в отношении которых была проведена независимая оценка качества

Для улучшения качества предоставления услуги по культурно-досуговому обслуживанию в МКУК «Сычёвская централизованная библиотечная система» необходимо:

1. Улучшить материально-техническую базу учреждения культуры.
2. Пополнить фонд книгами.
3. Произвести текущий ремонт помещений, благоустройство прилегающих территорий учреждения.
4. На официальном сайте организации необходимо:
 - разместить план по улучшению качества работы организации культуры.

Для улучшения качества предоставления услуги МКУК «Сычёвский краеведческий музей» необходимо:

1. Улучшить материально-техническую базу учреждения культуры.
2. Обновить экспозиции музея.
3. На официальном сайте организации необходимо:
 - размещать планы мероприятий на сайте,
 - регулярно обновлять информацию на сайте,
 - разместить план по улучшению качества работы организации культуры.