**ПРОТОКОЛ № 2**

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при администрации городского поселения «Поселок Воротынск»

**30.11.2017, п.Воротынск**

**16:00 часов**

**Председатель Общественного совета:**

- Литвинова О.И. – заместитель Председателя Собрания представителей городского поселения «Поселок Воротынск».

**Заместитель председателя:**

- Лисицина З.Н. – член Калужского регионального отделения Межрегиональной общественной организации «Комитет памяти Маршала Советского Союза Г.К.Жукова», старший инспектор администрации ГП «Поселок Воротынск».

**Секретарь Общественного совета:**

- Бритенкова Н.М. – член совета Калужской региональной историко-патриотической общественной организации «Верность и Честь», старший инспектор администрации ГП «Поселок Воротынск».

**Члены комиссии:**

- Гулина Светлана Юлаевна - главный специалист администрации ГП «Поселок Воротынск»,

- Токарева Е.Л. – член постоянной комиссии по вопросам культуры, спорта, делам молодежи Собрания представителей ГП «Поселок Воротынск», библиотекарь муниципальной библиотеки п. Воротынск.

В работе совета приняли участие: С.Н.Якушин – глава администрации городского поселения «Поселок Воротынск», Коваль Т.В. – заместитель главы, управляющий делами – начальник планово-экономического отдела администрации городского поселения «Поселок Воротынск», Чернова Р.А. – заместитель главы - начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности администрации городского поселения «Поселок Воротынск»

**Повестка дня:**

1. Представление результатов независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» (МБУК «ДК «Юность»).

2. О предложениях по улучшению качества услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» по итогам проведения независимой оценки.

1. Лисицина З.Н. представила присутствующим результаты независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых МБУК «ДК «Юность» городского поселения «Поселок Воротынск» за 2017 год.

**РЕШИЛИ:**

1. Информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых МБУК «ДК «Юность» городского поселения «Поселок Воротынск» за 2017 год принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых МБУК «ДК «Юность» городского поселения «Поселок Воротынск» за 2017 год (Приложение 1).

3. Утвердить рекомендации по улучшению качества оказания услуг МБУК «ДК «Юность» городского поселения «Поселок Воротынск» за 2017 год (Приложение 2).

4. Рекомендовать учреждению культуры, разработать и утвердить планы по улучшению оказания качества предоставляемых услуг с учетом утвержденных предложений.

Председатель Общественного совета О.И.Литвинова

Секретарь Общественного совета Н.М.Бритенкова

|  |
| --- |
| Приложение № 1  Утверждено Решением Общественного совета по проведению независимой оценки  качества оказания услуг учреждением культуры  протокол от «30» ноября 2017 г. № 2 |

**Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при администрации городского поселения «Поселок Воротынск»**

**ОТЧЕТ**

по проведению независимой оценки качества (НОК) оказания услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» (МБУК «ДК «ЮНОСТЬ») городского поселения «Поселок Воротынск»

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность» (МБУК «ДК «Юность»).

В целях соблюдения единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры при администрации городского поселения «Поселок Воротынск» было принято решение независимую оценку качества проводить с использованием показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Кроме того, при проведении мероприятий по независимой оценке качества применялись методические рекомендации, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры». Общественный совет руководствовался постановлением администрации ГП «Поселок Воротынск» от 22.08.2017 г. № 253 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации городского поселения «Поселок Воротынск».

Дополнительные критерии оценки не использовались.

Оценивались:

- данные, размещенные на официальном сайте учреждения;

- удовлетворенность получателей услуг.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- раскрыть деятельность учреждений культуры по развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг, повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культурной сферы;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры;

2) изучение мнений получателей услуг (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе, количество анкет–150 шт.).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение -160 баллов.

1.Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры проводилась следующим способом.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по каждому показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в таблице 1.

Таблица 1.

Перечень информационных объектов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры | | Наименование информационного объекта | | Уровень поисковой доступности в баллах |
| 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 официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| ИТОГО 1.1. | | | | 10 |
| 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» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| 4 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной смете) на текущий год | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 6 | Информация о планируемых мероприятиях | 0 |
| 7 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 8 | Информация о муниципальном (государственном) задании на текущий финансовый год | 1 |
| 9 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 |
| 10 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при отсутствии деятельности, подлежащей лицензированию, необходимо указать это на сайте) | 1 |
| ИТОГО 1.2. | | | | 8 |
| ВСЕГО | | | | 18 |
| Максимальное значение оценки информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры, составляет 20 баллов. | | | | |

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе**).**

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «ДК «Юность» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 150 получателей услуг. Результаты анкетирования приведены в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Средний балл |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | от 0 до 10 баллов | 8,8 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 10 баллов | 9,5 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | от 0 до 10 баллов | 9,1 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 0 до 10 баллов | 9,1 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 10 баллов | 9,8 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | от 0 до 10 баллов | 6,1 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | от 0 до 10 баллов | 9,7 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | от 0 до 10 баллов | 9,2 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | 9,6 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | 9,5 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 10 баллов | 9,4 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | от 0 до 10 баллов | 9,7 |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | от 0 до 10 баллов | 8,7 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | от 0 до 10 баллов | 9,1 |
| Максимальное количество баллов | | 140 | 127,3 |

На вопрос анкеты «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением муниципальных услуг» все респонденты ответили «Да».

3. Общее количество баллов составляет – 160, количество баллов, набранное учреждением составило 145,3баллов.

Выводы:

На базе учреждения работают клубные формирования, кружки. Работает современный кинотеатр. Отчеты перед населением представляют собой - праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе МБУК «ДК «Юность» и предстоящих мероприятиях происходит через систему уличного оповещения в п. Воротынск, социальные сети, сайт учреждения и рекламные печатные афиши.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в МБУК «ДК «Юность» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего, и в целом, соответствует спросу населения.

Приложение № 2

Утверждено Решением Общественного совета

по проведению независимой оценки

качества оказания услуг учреждением культуры

протокол от «30» ноября 2017 г. № 2

**Рекомендации**

**по улучшению качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» (МБУК «ДК «Юность»)**

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг МБУК «ДК «Юность» Общественный совет рекомендует организовать работу по следующим приоритетным направлениям:

1. Разработать мероприятия по обеспечению доступности и открытости организаций культуры, в частности:

− расширить работу по ведению и наполняемости сайта;

- взаимодействовать с районной газетой «Бабынинский вестник»;

− обратить внимание на организацию работы с людьми с ограниченными возможностями, создание условий для их беспрепятственного доступа в здание (устройство пандуса), т.к. доступность для маломобильных граждан является одним из основных аспектов, влияющих на оценку качества оказания услуг населению;

− обеспечить мероприятия по широкому анонсированию населения о предстоящих мероприятиях и об оказываемых услугах;

- осуществлять публикацию на официальном сайте ежегодных отчетов о деятельности организации.

2. Директору МБУК «ДК «Юность» в срок до 20. 12 2017 г. разработать планы работы по повышению качества предоставляемых услуг.